

***EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION WITH
MEDICATION INFORMATION SERVICES IN THE
OUTPATIENT PHARMACY OF LABUANG BAJI REGIONAL
HOSPITAL, SULAWESI SELATAN PROVINCE***

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
INFORMASI OBAT DI APOTEK RAWAT JALAN RSUD
LABUANG BAJI PROVINSI SULAWESI SELATAN**



SKRIPSI

OLEH:

IMELDIAN NASTUM

105131105420

*Diajukan kepada prodi S1 Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Makassar untuk memenuhi sebagaimana persyaratan
guna memperoleh gelar Sarjana Farmasi*

**PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYA MAKASSAR**

2024

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PEMBIMBING
PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI**

**FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

***EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK RAWAT
JALAN RSUD LABUANG BAJI PROVINSI SULAWESI
SELATAN***

IMELDIAN NASTUM

105131105420

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing Skripsi

Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Makassar

Makassar, 30 Agustus 2024

Menyetujui pembimbing,

Pembimbing I

apt. Sri Widyastuti, S.Si.,M.KM

Pembimbing II

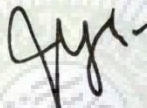
apt. Rahma Mustarin, S.Farm.,M.PH

PANITIA SIDANG UJIAN
PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Skripsi dengan judul **“EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK RAWAT JALAN RSUD LABUANG BAJI PROVINSI SULAWESI SELATAN”**. Telah diperiksa, disetujui, serta dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Makassar pada :

Hari/Tanggal : Jumat, 30 Agustus 2024
Waktu : 09.00 Wita
Tempat : Ruang Rapat Lantai 3 Gedung Farmasi

Ketua Tim Penguji 1 :



apt. Andi Ulfah Magefirah Rasvid, S.Farm., M.Si

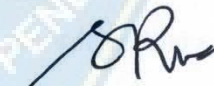
Anggota Tim Penguji :

Anggota Penguji 1



apt. Anshari Masri, S.Farm., M.Si

Anggota Penguji 2



apt. Sri Widvastuti, S.Si., M.KM

Anggota Penguji 3



apt. Rahma Mustarin, S.Farm., M.PH

PERNYATAAN PENGESAHAN

DATA MAHASISWA :

Nama Lengkap : Imeldian Nastum
Tempat/Tanggal lahir : Talaga, 27 Februari 2002
Tahun Masuk : 2020
Peminatan : Farmasi
Nama Pembimbing Akademik : 1. apt.Sriwidyastuti, S.Si.,M.Si
Nama Pembimbing Skripsi : 2. apt. Rahma Mustarin S.Farm.,M.PH

JUDUL PENELITIAN :

“EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK RAWAT JALAN RSUD LABUANG BAJI PROVINSI SULAWESI SELATAN”.

Menyatakan bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan tahap ujian usulan skripsi, penelitian skripsi dan ujian akhir skripsi, untuk memenuhi persyaratan akademik dan administrasi untuk mendapatkan Gelar Sarjana Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhamadiyah Makassar.

Makassar, 30 Agustus 2024

Mengesahkan,



apt. Sulaiman, S.Si., M.Kes
Ketua Program Studi Sarjana Farmasi

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama Lengkap : Imeldian Nastum
Tempat/Tanggal lahir : Talaga, 27 Februari 2002
Tahun Masuk : 2020
Peminatan : Farmasi
Nama Pembimbing Akademik : apt. Rahma Mustarin, S.Si., M.Si
Nama Pembimbing Skripsi
1.apt.Sriwidyastuti, S.Si.,M.Si
2.apt. Rahma Mustarin S.Farm.,M.PH

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

“EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK RAWAT JALAN RSUD LABUANG BAJI PROVINSI SULAWESI SELATAN”.

Apabila suatu saat nanti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya.

Makassar, 30 Agustus 2024

Imeldian Nastum
NIM. 105131105420

**FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
SKRIPSI, - AGUSTUS 2024**

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
INFORMASI OBAT DI APOTEK RAWAT JALAN RUMAH SAKIT
LABUANG BAJI MAKASSAR**

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan informasi obat sangat diperlukan bagi pasien. Kejelasan informasi mengenai obat yang harus diminum atau digunakan pasien akan sangat mempengaruhi ketaatan pasien dalam keberhasilan pengobatan, karena penggunaan obat yang tidak benar bisa membahayakan pasien, terutama pasien rawat jalan yang sangat membutuhkan informasi lengkap tentang obatnya, karena informasi tersebut menentukan keberhasilan terapi yang dilakukannya sendiri di rumah (Nisa' *et al.*, 2021).

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui pelayanan informasi obat di apotek rawat jalan rumah sakit labunag baji makassar.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dimana data diperoleh berupa angka. Dituangkan dalam bentuk angka statistic dan diolah menggunakan SPSS 25.

Hasil Penelitian: Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di apotek rawat jalan Rumah Sakit Labuang Baji Makassar menggunakan 5 Indikator untuk mengukur kepuasan pasien adalah Indikator kehandalan, ketanggapan, Jaminan, Kepedulian, dan Sarana fisik untuk nilai seluruh dimensi adalah 0,13. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan kualitas pelayanan memenuhi harapan pasien. Hal ini berarti mayoritas pasien puas dengan pelayanan informasi obat di apotek rawat jalan Rumah Sakit Labuang Baji Makassar.

Kata Kunci: Pelayanan Informasi Obat, Evaluasi Kepuasan Pasien, Plo Di Apotek Rumah Sakit Labuang Baji Makassar.

FACULTY OF MEDICINE AND HEALTH SCIENCES
UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH MAKASSAR
SKRIPSI,-AUGUST 2024

EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION WITH MEDICATION
INFORMATION SERVICES AT THE ROAD MEDICINE PHARMACY
OF LABUANG BAJI HOSPITAL MAKASSAR REGENCY

ABSTRACT

Background: Drug information services are indispensable for patients. The clarity of information about the medication that the patient must take or use will greatly affect the patient's compliance in the success of treatment, because the improper use of medication can harm patients, especially outpatients who urgently need complete information about their medications, because this information determines the success of the therapy they do at home (Nisa' et al., 2021).

Research Objectives: To find out drug information services in the outpatient pharmacy of Labunag Baji Makassar Hospital.

Research Method: This study uses a descriptive method with a quantitative approach where data is obtained in the form of numbers. It is expressed in the form of statistical numbers and processed using SPSS 25.

Teks Results: Based on the results of the research on patient satisfaction with drug information services at the outpatient pharmacy of Labuang Baji Hospital Makassar using 5 indicators to measure patient satisfaction, namely the indicators of reliability, responsiveness, guarantee, care, and physical facilities for the value of all dimensions is 0.13. This shows that the overall quality of service meets patient expectations. This means that the majority of patients are satisfied with the drug information service at the outpatient pharmacy of Labuang Baji Hospital Makassar.

Keywords: Drug Information Services, Patient Satisfaction Evaluation, Plo at Labuang Baji Hospital Pharmacy, Makassar.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan nikmat, rahmat serta kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Rawat Jalan Rumah Sakit Labuang Baji Makassar**" dengan baik

Ucapan terimakasih kasih sebesar besarnya kepada kedua orang tua yang sangat saya cintai, yaitu wanita tercantik dan terbaik yaitu ibu Fahima Lihy yang selalu dapat menjadi teman maupun sahabat bagi penulis, selalu memberi semangat dan ketenangan juga kasi sayang yang tidak ternilai, juga kepada laki laki yang kuat bapak Nasarudin Karim yang selalu memberi perhatian yang sangat melampaui dan memberikan banyak pelajaran serta selalu mengupayakan yang terbaik untuk anak-anaknya, juga kepada kakak tersayang Edi Nasfah yang selalu mau mendengarkan keluh kesah dan menghibur serta menjadi penasihat bagi penulis, terimakasih atas doa yang di panjatkan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi hingga sarjana yang Insya Allah akan berusaha menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi orang lain.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, pengetahuan, serta dukungan dari banyak pihak yang selama ini membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan hati tulus penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk memperoleh ilmu pengetahuan di Universitas Muhammadiyah Makassar.;

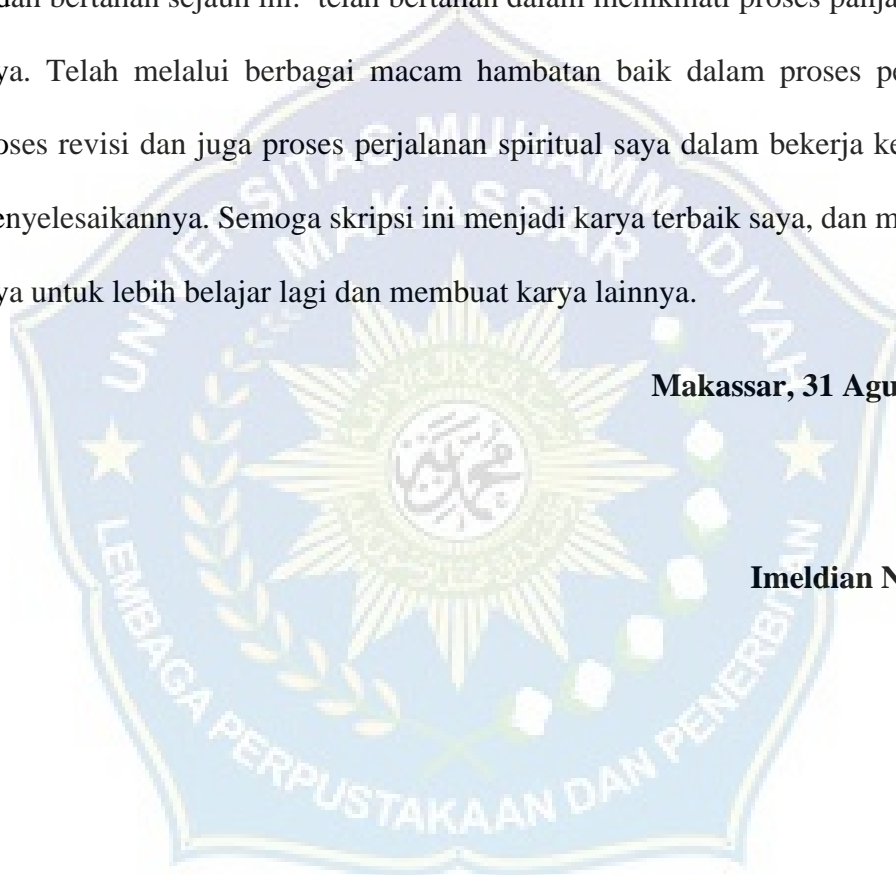
2. Ibu Prof. Dr. dr. Suryani As'ad MSc., SpGK(K) selaku Dekan Fakultas kedokteran dan ilmu kesehatan Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak apt. Sulaiman, S.Si., M.Kes selaku ketua prodi S1 farmasi Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu apt. Sri Widyastuti, S.Si., M.KM selaku pembimbing I dan Ibu apt. Rahmah Mustarim, S. Farm., M.PH selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan; Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan.
5. Ibu apt. Andi Ulfah Magefirah Rasyid, S. Farm., M.Si. dan Bapak apt. Anshari Masri, S. Farm., M.Si. selaku penguji yang telah meluangkan waktunya memberikan masukan dan petunjuk menuju kesempurnaan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu apt. Rahmah Mustarin, S.Farm.,M.PH.selaku penasehat akademik yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan selama masa perkuliahan.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Fakultas Kedokteran dan ilmu kesehatan Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan pelajaran kepada peneliti selama masa perkuliahan.
8. Ibu penanggung jawab di apotek rawat jalan yang telah memberikan izin penelitian dan kemudahan selama penelitian berlangsung.
9. Terimakasih kepada teman teman kelas saya yang tetap saling memberikan dukungan, semangat serta bantuan satu sama lain selama proses mengikuti Pendidikan di prodi Farmasi FKIK Universitas Muhammadiyah Makassar.

10. Terima kasih untuk saudara seperjuangan; Dian Aflia Permatasari, Yuyun Ramadhani, dan Hildayani yang selalu membuat saya tertawa lepas hingga masa perkuliahan dan tak lepas juga memberikankan banyak dukungan sampai saat ini

Dan untuk terakhir, kepada diri saya sendiri Imeldian Nastum terima kasih sudah bertahan sejauh ini. telah bertahan dalam menikmati proses panjang skripsi saya. Telah melalui berbagai macam hambatan baik dalam proses pengerjaan, proses revisi dan juga proses perjalanan spiritual saya dalam bekerja keras untuk menyelesaikannya. Semoga skripsi ini menjadi karya terbaik saya, dan memotivasi saya untuk lebih belajar lagi dan membuat karya lainnya.

Makassar, 31 Agustus 2023

Imeldian Nastum



DAFTAR ISI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Definisi	7
B. Rumah Sakit	11
C. Standar pelayanan kefarmasian di Apotek	14
D. Rawat Jalan	20
E. Kerangka Konseptual	21
F. Tinjauan Islam tentang Pelayanan.....	22
BAB III	23
METODE PENELITIAN.....	23
A. Subjek penelitian	23
B. Metode Penelitian.....	23
C. Populasi dan sampel	23
D. Teknik pengambilan sampel.....	25
E. Tempat penelitian dan waktu penelitian.....	25
F. Pengumpulan Data	25
G. Definisi Operasional Variabel.....	27
BAB IV	30
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Hasil dan Pembahasan.....	30

B. PENYAJIAN DATA.....	34
BAB V.....	45
PENUTUP.....	45
A. KESIMPULAN	45
B. SARAN	45



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Kesehatan dapat dilakukan di rumah sakit, puskesmas, dan apotek. Rumah Sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Rumah sakit menyediakan pelayanan baik pelayanan rawat inap, rawat jalan dan pelayanan gawat darurat Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 72 Tahun 2016 (PERMENKES, 2016). “salah satu bagian dari pelayanan di rumah sakit adalah kefarmasian yang merupakan pelayanan untuk menjamin mutu pelayanan di rumah sakit yang bertujuan untuk keselamatan pasien “.

Pelayanan kefarmasian di Apotek merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang meliputi pelayanan farmasi klinik, pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (patient safety). Pelayanan kefarmasian yang baik akan menimbulkan kepuasan bagi konsumen. Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di Apotek harus

menjamin ketersediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan BMHP yang bermutu, bermanfaat, aman serta terjangkau (Mayang Puspita Amara *et al.*, 2024)

Pelayanan farmasi klinik merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan obat dan bahan habis pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Fadillah *et al.*, 2024). Pelayanan farmasi klinik meliputi pengkajian resep, penyerahan obat dan pemberian informasi obat, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, ronde/visit pasien, pemantauan dan pelaporan efek samping obat (ESO), pemantauan terapi obat (PTO) dan evaluasi penggunaan obat. Bagi Puskesmas yang belum memiliki Apoteker sebagai penanggung jawab, penyelenggaraan pelayanan kefarmasian secara terbatas dilakukan oleh tenaga teknis kefarmasian atau tenaga kesehatan lain yang ditugaskan oleh Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/kota. Pelayanan kefarmasian secara terbatas meliputi pengelolaan sediaan farmasi dan bahan habis pakai serta pengkajian resep, penyerahan obat dan pemberian informasi obat (Khoirin *et al.*, 2022).

Pelayanan informasi obat sangat diperlukan bagi pasien. Kejelasan informasi mengenai obat yang harus diminum atau digunakan pasien akan sangat mempengaruhi ketaatan pasien dalam keberhasilan pengobatan, karena penggunaan obat yang tidak benar bisa membahayakan pasien, terutama pasien rawat jalan yang sangat membutuhkan informasi lengkap

tentang obatnya, karena informasi tersebut menentukan keberhasilan terapi yang dilakukannya sendiri di rumah (Nisa' *et al.*, 2021).

Pentingnya pelayanan informasi obat di rumah sakit, pelayanan informasi obat di rumah sakit sangat diperlukan pasien untuk kembali kepada institusi pelayanan yang memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, profesional, ramah, ikhlas, bermutu dan antusias, termaksud pelayanan kefarmasian pada saat ini telah berubah orientasinya dari obat kepada pasien yang mengacu pada pharmaceutical care (asuhan kefarmasian). Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien. Sebagai upaya agar dapat melaksanakan pelayanan kefarmasian yang profesional (Bahar *et al.*, 2024)

Instalasi Farmasi rumah sakit memiliki peran penting dalam sistem pengelolaan perbekalan farmasi, pelayanan kefarmasian dalam penggunaan obat dan alat kesehatan serta pelayanan farmasi klinik. Tujuan dari pelayanan kefarmasian selain meningkatkan kualitas hidup pasien dapat meningkatkan terapi mengobati penyakit pasien, mengurangi gejala yang dialami pasien, mencegah terjadinya penyebaran penyakit, dan dapat mencegah penyakit dan gejala yang timbul kepada pasien (Novaryatiin *et al.*, 2018).

Penelitian sebelumnya mengungkapkan adanya pasien yang tidak mendapatkan informasi obat dari petugas, sebagian karena apoteker merasa

informasi tambahan tidak diperlukan jika pasien sudah sering berobat dan resep obatnya sama (Rundengan, 2024)

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, terdapat ketidakpuasan dari konsumen terhadap layanan farmasi yang diberikan di apotek rawat jalan di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. Penemuan dari penelitian menunjukkan bahwa konsumen merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan farmasi yang diberikan oleh apotek (Bertawati *et al*, 2013).

RSUD Labuang Baji merupakan salah satu rumah sakit provinsi di Kota Makassar yang terletak di tengah pemukiman penduduk sehingga menjadi fasilitas pelayanan kesehatan yang penting bagi wilayah sekitarnya. RS Labung Baji juga termasuk sebagai daftar Rumah Sakit provinsi. Informasi obat yang jelas dan komprehensif berperan penting dalam meningkatkan pemahaman pasien tentang penggunaan obat dan memastikan kepatuhan pengobatan. Data kunjungan pasien di rawat jalan RS Labuang Baji rata-rata perbulan mencapai 600 pengunjung, permasalahan yang sering ditemui adalah kurangnya stok obat yang tersedia di apotek rawat jalan, yang menyebabkan pasien harus menembus obat diluar, dan terdapat beberapa pasien yang merasa kurang puas terhadap layanan informasi obat, pasien dengan resep awal jika pergi dan terlewatkan akan menunggu giliran setelah pasien dengan nomor antrian setelahnya yang membuat pasien terkadang merasa tidak puas, pemberian pelayanan informasi obat terhadap pasien terlalu cepat sehingga membuat pasien tidak memahami obat tersebut yang melihat hampir semua pasien berumur lansia.

Ketidakpuasan pasien terhadap pemberian informasi obat dapat menimbulkan akibat yang serius, antara lain. Ketidapatuhan pengobatan, risiko efek samping, bahkan penurunan kepercayaan terhadap pelayanan medis. Oleh karena itu, perlu dilakukan survei untuk menilai evaluasi kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat di rawat jalan Rumah Sakit khususnya di Apotek Labuang Baji. Yang di ukur berdasarkan metode servqual (service quality) terdiri dari lima dimensi, yakni responsiveness (Daya Tanggap), reliability (Keandalan), assurance(jamin), empathy(kepedulian), dan tangible (bukti transaksi) (Yuniar & Handayani, 2016).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yang ada di Apotek rawat jalan Rumah Sakit Labuang Baji Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di apotek rawat jalan Rumah Sakit Labuang Baji provinsi sul-sel

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pedoman untuk menentukan kebijakan dalam melakukan pemantauan, pemeriksaan dan

evaluasi kinerja pelayanan informasi obat di Apotek Rawat Jalan di Rumah Sakit Labuang Baji.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan peneliti mengenai Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di apotek rawat jalan Rumah Sakit Labuang Baji

b. Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Rumah Sakit Labuang Baji untuk mengetahui Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di apotek rawat jalan Rumah Sakit Labuang Baji.

c. Bagi Penelitian selanjutnya

Penelitian ini bisa digunakan untuk menambah wawasan dan literaturan bagi penelit selanjutnya mengenai Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di apotek rawat jalan Rumah Sakit Labuang Baji.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Definisi

1. Definisi Evaluasi

Istilah evaluasi berasal dari bahasa Inggris yaitu Evaluation yang artinya penilaian. Evaluasi memiliki banyak arti yang berbeda, menurut Wang dan Brown dalam buku yang berjudul *Essentials of Educational Evaluation*, dikatakan bahwa “Evaluation refer to the act or process to determining the value of something”, artinya “evaluasi adalah suatu tindakan atau suatu proses untuk menentukan nilai daripada sesuatu (Suarga, 2019).

Pengertian Evaluasi adalah suatu proses penentuan keputusan tentang kualitas suatu objek atau aktivitas dengan melibatkan pertimbangan nilai berdasarkan data dan informasi yang dikumpulkan, dianalisis dan ditafsirkan secara sistematis (Laelasari *et al.*, 2024). Pengukuran adalah suatu tindakan untuk menentukan jumlah atau kuantitas dari sesuatu. Penilaian adalah suatu kegiatan membandingkan atau menerapkan hasil pengukuran untuk memberikan nilai terhadap objek penilaian (Fadilah, 2023).

Evaluasi menjadi salah satu alat ukur untuk mengetahui indikator berhasil atau tidaknya suatu program yang telah dijalankan. Evaluasi menggali permasalahan maupun hambatan-hambatan yang terjadi saat program dijalankan sehingga dapat di perbaiki dikemudian hari (Jannah, 2024).

Dari beberapa definisi di atas dapat di simpulkan bahwa pengertian evaluasi adalah proses pengambilan keputusan mengenai kualitas suatu objek atau

aktivitas yang penilaiannya didasarkan pada data dan informasi yang dikumpulkan, dianalisis, dan diinterpretasikan secara sistematis.

2. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan ditempat pelayanan kesehatan. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi Instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan (Supartiningsih, 2017).

Kepuasan konsumen/pasien adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang di berikan.kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang di berikan oleh rumah sakit atau instalasi farmasi rumah sakit (Sinala, 2019). Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik,berarti pelayanan yang disugukan oleh instalasi farmasi rumah sakit sudah sangat baik.namun jika kepuasan pasien yang di hasilkan tidak baik,berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan instalasi farmasi rumah sakit yang dilakukan oleh rumah sakit tertentu (Novaryatiin, 2018).

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model SERVQUAL (Service Quality) dengan cara membuat survey penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa

yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangible (Yuniar & Handayani, 2016).

Metode Servqual adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Skala servqual meliputi lima dimensi kualitas jasa yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Setiap dimensi memiliki beberapa pertanyaan dan penilaian menggunakan pertanyaan sebagai berikut ini penjelasan mengenai ke-5 dimensi diatas, yaitu:

- 1) Keandalan (reliability), kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
- 2) Daya Tanggap (responsiveness), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa ada alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
- 3) Jaminan (assurance), yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai rumah sakit menumbuhkan rasa percaya para pasien. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy).

- 4) Bukti langsung (tangibles), yaitu kemampuan rumah sakit menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik. Contoh gedung, gudang, perlengkapan dan teknologi kedokteran yang digunakan serta penampilan pegawainya.
- 5) Empati (empathy), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pasien. Dimana suatu perusahaan maupun rumah sakit diharapkan memiliki pengetahuan dan pengertian tentang pelanggan (Fandy, 2016)

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan kepuasan pasien atau pengguna layanan kesehatan berkaitan erat dengan hasil pelayanan kesehatan baik secara medis maupun non medis, misalnya kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman informasi medis, dan kelangsungan keperawatan. Kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan dalam suatu rumah sakit dirasakan telah sesuai dengan harapan pasien. Sehingga kepuasan pasien akan memberikan keuntungan dan dampak yang sangat penting bagi manajemen rumah sakit seperti munculnya sebuah loyalitas pada pasien sehingga pasien akan datang kembali memanfaatkan jasa rumah sakit tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dapat diukur berdasarkan metode servqual (service quality) terdiri dari lima dimensi, yakni responsiveness (Daya Tanggap), reliability (Keandalan), assurance(jamin), empathy(kepedulian), dan tangible (bukti transaksi) (Yuniar & Handayani, 2016).

B. Rumah Sakit

Rumah sakit adalah Lembaga medis yang memfasilitasi layanan medis rawat inap sertarawat jalan, termasuk layanan farmasi atau kefarmasian, layanan radiologi, layanan instalasi darurat, dan banyak lagi. Rumah sakit harus dapat menawarkan perawatan kesehatan berkualitas tinggi dengan biaya lebih rendah untuk mencapai kesehatan yang optimal. Sejalan dengan teknologi modern, pengetahuan kesehatan masyarakat berkembang pesat, dan ini diikuti oleh keinginan masyarakat yang berkembang untuk layanan kesehatan yang lebih baik daripada di masa lalu. Akibatnya, profesional kesehatan harus terus berinovasi layanan mereka untuk memenuhi kebutuhan pasien, keluarga, dan komunitas lainnya (Fauziah & Nugraha, 2024).

Rumah sakit memiliki ruangan pengambilan obat yaitu apotek, menurut Permenkes Nomor 9 Tahun 2017 pasal 7-9 berkaitan dengan Sarana, prasarana dan peralatan yang diperlukan untuk menunjang pelayanan kefarmasian di apotek meliputi sarana yaitu

Sarana ruang yang berfungsi:

- a) penerimaan Resep;
- b) pelayanan Resep dan peracikan (produksi sediaan secara terbatas);
- c) penyerahan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan;

- d) pio/konseling
- e) penyimpanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan; dan
- f) arsip.

Prasarana Apotek paling sedikit terdiri atas:

- a) instalasi air bersih;
- b) instalasi listrik;
- c) sistem tata udara; dan
- d) sistem proteksi kebakaran.

Pelayanan informasi obat

Permenkes Nomor 72 Tahun 2016 halaman 31 Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi Obat yang independen, akurat, tidak bias, terkini dan komprehensif yang dilakukan oleh Apoteker kepada dokter, Apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya serta pasien dan pihak lain di luar Rumah Sakit. PIO bertujuan untuk:

- a) menyediakan informasi mengenai Obat kepada pasien dan tenaga kesehatan di lingkungan Rumah Sakit dan pihak lain di luar Rumah Sakit;
- b) menyediakan informasi untuk membuat kebijakan yang berhubungan dengan Obat/Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai, terutama bagi Komite/Tim Farmasi dan Terapi;
- c) menunjang penggunaan Obat yang rasional.

Kegiatan PIO meliputi:

- a) Menjawab pertanyaan;

- b) Menerbitkan buletin, leaflet, poster, newsletter;
- c) Menyediakan informasi bagi tim farmasi dan terapi sehubungan dengan penyusunan formularium rumah sakit;
- d) Bersama dengan tim penyuluhan kesehatan rumah sakit (pkrs) melakukan kegiatan penyuluhan bagi pasien rawat jalan dan rawat inap;
- e) Melakukan pendidikan berkelanjutan bagi tenaga kefarmasian dan tenaga kesehatan lainnya; dan
- f) Melakukan penelitian.

Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam PIO:

- a) sumber daya manusia;
- b) tempat; dan
- c) perlengkapan. Petunjuk teknis mengenai Pelayanan Informasi Obat akan diatur lebih lanjut oleh Direktur Jenderal.

Pelayanan informasi obat (PIO) merupakan salah satu standar yang harus di terapkan guna meningkatkan pelayanan kefarmasian yang terbaik. Pelayanan informasi obat mencakup beragam kegiatan di antaranya, menjawab pertanyaan pasien atau tenaga kerja Kesehatan lain: menerbitkan bulletin, leaflet, poster, ataupun newsletter, menyediakan informasi untuk tim farmasi dan terapeutic penyusunan formularium RS melakukan kegiatan penyuluhan bagi pasien rawat jalan melakukan Pendidikan berkelanjutan untuk tenaga kefarmasian serta tenaga Kesehatan lainnya dan melakukan penelitian (Amaranggana, 2017).

Pelayanan Informasi obat menjadi salah satu hal yang penting untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian atau lebih mengenalkan profesi apoteker

kepada masyarakat, dengan memberikan pelayanan Informasi obat kepada pasien dapat berperan serta untuk mendapatkan terapi yang optimal kepada pasien, Pelayanan Informasi obat meliputi seperti nama obat, bentuk sediaan obat, kegunaan obat, cara pemakaian obat, waktu penggunaan obat (pagi/siang/malam), waktu penggunaan obat (sebelum/sedang/sesudah makan), dosis obat, efek samping obat, interaksi dari obat, lama penggunaan obat, cara penyimpanan obat dan cara pembuangan obat (Dasopang *et al.*, 2023). pelayanan informasi (PIO) merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi obat, rekomendasi obat yang independen, akurat, tidak biasa, terkini dan komprehensif yang dilakukan oleh apoteker kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya serta pasien dan pihak lain di luar di luar rumah sakit (Wirajaya & Nuraini, 2019).

Ada beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan informasi obat (PIO) adalah Layanan informasi obat mencakup berbagai aktivitas, termasuk menjawab pertanyaan dari pasien dan profesional kesehatan lainnya. Publikasi buletin, leaflet, poster, dan buletin, pemberian informasi kepada apotek dan tim pengobatan mengenai penyiapan resep rumah sakit, dan pelaksanaan kegiatan konsultasi rawat jalan (Rikomah *et al*, 2023).

C. Standar pelayanan kefarmasian di Apotek

Pelayanan kefarmasian di apotek saat ini telah mempunyai standar dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek. Pengaturan standar pelayanan kefarmasian di apotek bertujuan untuk meningkatkan mutu Pelayanan Kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (Republik Indonesia, 2014). Salah satu tujuan dari standar pelayanan kefarmasian yaitu untuk menaikkan mutu pelayanan kefarmasian di Apotek serta memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen (Tuwongena *et al*, 2021).

Pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (drug oriented) berkembang menjadi pelayanan komprehensif meliputi pelayanan obat dan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Peraturan pemerintah nomor 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian menyatakan bahwa pekerjaan kefarmasian adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional. Pekerjaan kefarmasian tersebut harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan untuk itu. Peran apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, 16 keterampilan, dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk

interaksi tersebut antara lain adalah pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien yang membutuhkan (Permenkes No.35 Tahun 2016).

Sesuai standar pelayanan di mana apoteker harus mampu berkomunikasi dengan tenaga kefarmasian dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional informasi kesehatan sangatlah penting dan dibutuhkan dalam kehidupan bermasyarakat kurangnya pemahaman akan kesehatan akan berdampak buruk pada pasien dalam pelayanan informasi obat ini peran apoteker sangatlah penting jika informasi obat tidak diberikan oleh orang yang berkompetensi di bidang kefarmasian maka akan berdampak buruk pada pasien atau masyarakat (Setia *et al.*, 2019) . Salah satu standar pelayanan minimal bidang farmasi di Rumah Sakit adalah waktu tunggu. waktu tunggu pelayanan resep adalah tanggung waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai dengan pasien menerima obat. waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tanggung waktu mulai pasti menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi <30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan, < 60 menit.

Peran Apoteker dalam pengkajia resep masih belum sesuai dengan standar yang ditetapkan Permenkes No.72 Tahun 2016 yang menyebutkan bahwa tujuan pengkajian resep adalah menjamin keamanan (safety) dan kemanjuran (efficacy) dari obat dalam resep Ketika digunakan pasien serta memaksimalkan tujuan terapi sehingga diharapkan dengan adanya peran Apoteker dapat memecahkan masalah terkait penggunaan obat yaitu terapi obat yang tidak sesuai dengan indikasi, obat tanpa indikasi,pemilihan obat yang tidak tepat,dosis subterapi,efek samping obat yang merugikan,overdosis,interaksi obat dan monitoring laboratorium yang tidak

sesuai serta kegagalan terapi. Peran Apoteker pada pemberian informasi obat saat penyerahan obat juga masih kurang yaitu belum adanya edukasi secara terperinci dan jelas mengenai efek samping, interaksi dengan makanan atau obat lain.

Permenkes Nomor 72 Tahun 2016 pasal 3 tentang standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit meliputi: a. pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai; dan b. pelayanan farmasi klinik. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:

- a) pemilihan;
- b) perencanaan kebutuhan;
- c) pengadaan;
- d) penerimaan;
- e) penyimpanan;
- f) pendistribusian;
- g) pemusnahan dan penarikan;
- h) pengendalian; dan
- i) administrasi.

Pelayanan farmasi klinik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:

- a) pengkajian dan pelayanan Resep;
- b) penelusuran riwayat penggunaan Obat;
- c) rekonsiliasi Obat;
- d) Pelayanan Informasi Obat (PIO);
- e) konseling;

- f) visite;
- g) Pemantauan Terapi Obat (PTO);

Dapat di simpulkan standar pelayanan kefarmasian meliputi a. pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai; dan b. pelayanan farmasi klinik. Pelayanan farmasi klinik/optek meliputi 7 pelayanan, maka dari itu penelitian ini berfokus pada pelayanan informasi obat (PIO).

Proses pelayan informasi obat

1. Penerimaan Pertanyaan:
Pertanyaan diterima melalui telepon, pesan tertulis, atau lainnya.
2. Pencarian Informasi:
Informasi obat ditemukan melalui sumber daya yang tersedia, seperti database dan publikasi ilmiah.
3. Pemberian Jawaban:
Jawaban diberikan kepada pasien dan tenaga kesehatan yang membutuhkan informasi obat.
4. Evaluasi:
Evaluasi dilakukan secara berkala untuk memantau kualitas pelayanan dan meningkatkan efektivitas PIO.
5. Penggunaan Sumber Daya:
Sumber daya farmasi yang tersedia digunakan untuk mendukung pelayanan kefarmasian, termasuk PIO.

6. Kolaborasi:

Kolaborasi antara dokter, apoteker, dan tenaga kesehatan lainnya diperlukan untuk memberikan informasi obat yang akurat dan efektif.

7. Penggunaan Teknologi:

Teknologi digunakan untuk mempublikasikan pertanyaan dan jawaban PIO secara online, sehingga pengulangan pertanyaan dapat dihindari.

8. Pengembangan Literasi:

Pemerintah Norwegia mendukung pengembangan literasi kesehatan di kalangan konsumen/pasien untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi dalam pelayanan kefarmasian.

9. Penggunaan Database:

Database kumpulan pertanyaan dan jawaban PIO sekarang berjumlah lebih dari 24.000 publikasi, sehingga informasi obat yang akurat dan up-to-date dapat diperoleh.

10. Penggunaan Buletin, Leaflet, dan Poster:

Buletin, leaflet, dan poster digunakan untuk memberikan informasi obat kepada pasien dan tenaga Kesehatan.(Pememkes 2015).

D. Rawat Jalan

Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan Kesehatan lainnya tanpa menginap di Rumah Sakit (Kemenkes, 2007).

Berdasarkan Keputusan Menteri kesehatan Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar minimal rawat jalan adalah sebagai berikut:

- 1) Dokter yang melayani pada Poliklinik Spesialis harus 100 % dokter spesialis.
- 2) Rumah sakit setidaknya harus menyediakan pelayanan klinik anak, klinik penyakit dalam, klinik kebidanan, dan klinik bedah.
- 3) Ketersediaan Pelayanan di RS Jiwa; Anak Remaja, NAPZA, Gangguan Psikitik, Gangguan, Neurotik, Mental Retardasi, Mental Organik, Usia Lanjut
- 4) Jam buka pelayanan adalah pukul 08.00 – 13.00 setiap hari kerja, kecuali hari Jumat pukul 08.00 – 11.00.
- 5) Waktu tunggu untuk rawat jalan tidak lebih dari 60 menit.
- 6) Kepuasan pelanggan lebih dari 90 %.

E. Kerangka Konseptual

Kerangka konsep penelitian ini menggambarkan persentase evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di rawat jalan RS Labuang Baji . Menggunakan dimensi tingkat kepuasan responsiveness (Daya Tanggap), reliability (Keandalan), assurance(jamin), empathy(kepedulian), dan tangible (bukti transaksi). Selanjutnya dihitung persentase dengan kriteria sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan tidak puas.



F. Tinjauan Islam tentang Pelayanan

Manusia adalah makhluk sosial, tidak dapat hidup sendiri tanpa ada orang lain dalam hidupnya. manusia dapat hidup dengan baik dan baru memiliki nilai dan arti, disamping memiliki hubungan baik dengan Allah SWT sang pencipta, juga harus memiliki hubungan baik dengan masyarakat disekitarnya, juga dapat menjalin hubungan baik dengan alam. Sesuai dengan firman Allah dalam surat Al-Maidah ayat 2 :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

Artinya : “Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran (Q.s.Al-Ma'idah:2).



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Subjek penelitian

Subjek penelitian adalah pasien yang berada di rumah sakit labuang baji Makassar. Sampel dalam penelitian ini adalah jumlah dari keseluruhan populasi (total sampling) dengan tehnik accidental sampling (Kebetulan). Pengambilan sampel didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut :

Kriteria Inklusi:

- a) pasien yang berusia 18 tahun sampai 60 tahun
- b) pasien yang pernah merasakan pelayanan informasi obat di rawat jalan minimal 2 kali
- c) pasien yang bersedia menjadi responden

Kriteria Eksklusi:

- a) Adapun syarat adalah pasien yang Tidak bersedia menjadi responden.
- b) Pasien yang di bawa umur 18 tahun.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dimana data diperoleh berupa angka. Dituangkan dalam bentuk angka statistic dan diolah menggunakan SPSS 25.

C. Populasi dan sampel

a. Populasi

Populasi adalah sekelompok subyek atau data-data yang memiliki karakteristik tertentu atau sama memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Adnyana, 2021).

Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mengambil obat di apotek Rumah Sakit Labuang Baji.

b. Sampel

Sampel merupakan bagian atau sebgaaian kecil dari objek/ subjek yang terdapat di dalam sebuah populasi penelitian. (Sugiono 2021) . Besar sampel jika jumlah populasi tidak diketahui (infinite) maka menggunakan rumus: Lemeshow (Fauziyah, 2019)

perhitungan:

$$N = \frac{Z(1-\frac{\alpha}{2})^2 P(1-P)}{d^2}$$

$$N = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 P(1-P)}{d^2}$$

$$N = \frac{(1,96)^2 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$N = 96,04$$

Keterangan:

n = Besar Sampel

$Z_{1-\alpha/2}$ = Nilai sebaran normal baku, besarnya disesuaikan dengan tingkat kepercayaan tertentu (TK), TK 95 % = 1,96.

P = Proporsi populasi 0,5

d = Penyimpangan 10 % = 0,1

Jadi, besar sampel minimal yang diperlukan adalah 96 orang

D. Teknik pengambilan sampel

Pengambilan sampel adalah langkah pertama dan aspek penting dari keseluruhan proses analisis. Teknik pengambilan sampel dilakukan agar menyerupai, yang tujuannya adalah untuk menghilangkan kebingungan di antara teknik-teknik yang terlihat agak mirip satu sama lain. Teknik pengambilan sampel, menjelaskan teknik apa yang paling cocok untuk berbagai jenis penelitian, sehingga seseorang dapat dengan mudah memutuskan teknik mana yang dapat diterapkan dan paling cocok untuk proyek penelitiannya (Firmansyah & Dede, 2022).

E. Tempat penelitian dan waktu penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Apotek Rawat Jalan Rumah Sakit Labuang Baji Makassar

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dimulai dari *survey* pendahuluan bulan agustus hingga bulan september 2024

F. Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Sumber data menurut Sugiono (2019) adalah tempat didapatkan data yang digunakan tentang informasi. Sumber data terbagi menjadi dua yaitu sumber data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambil data, langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari (Firmansyah & Dede, 2022). Sumber

data primer pada penelitian ini adalah data identitas pasien meliputi dari nama, umur, dan jenis kelamin. Pada penelitian ini peneliti menggunakan sumber data primer pasien dengan menggunakan kuisioner .

a. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode survey dengan menggunakan kuesioner dengan memberikan beberapa daftar pertanyaan yang sudah tervalidasi. Kuesioner digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kefarmasian. Tujuan mengadakan kuesioner ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan, dimana isi dari kuesioner diukur dengan menggunakan metode Servequal.

Metode Servqual adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Skala servqual meliputi lima dimensi kualitas jasa yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Berikut ini penjelasan mengenai ke-5 dimensi diatas, yaitu:

1. Keandalan (reliability), kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
2. Daya Tanggap (responsiveness), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien
3. Jaminan (assurance), yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai rumah sakit menumbuhkan rasa percaya para pasien.
4. Bukti langsung (tangibles), yaitu kemampuan rumah sakit menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

5. Empati (empathy), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pasien

G. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Metode	Kriteria Ukur	Skala Pengukuran
Kepuasan pasien	Kepuasan konsumen/pasien adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit atau instalasi farmasi rumah sakit. (Irma	Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni responsivens, reliability, assurance, empathy, dan tangible (Yuniar dkk 2016).	metode survey dengan menggunakan kuesioner dengan memberikan beberapa daftar pertanyaan yang sudah tervalidasi. Kuesioner digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kefarmasian	Menggunakan skala ukur 1-5 yaitu tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas, dan sangat puas. Dengan memenuhi sampel 96 keluarga pasien	Ordinal

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Metode	Kriteria Ukur	Skala Pengukuran
	yanti,Henni Kumalade wi Hengky, and Herlina 2021)				
Pelayanan Informasi Obata (PIO)	Permenkes Nomor 72 Tahun 2016 halaman 31 Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi Obat yang independen, akurat, tidak bias, terkini dan komprehensif yang dilakukan oleh Apoteker kepada dokter, Apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya serta pasien dan	pelayanan informasi (PIO) merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi obat, rekomendasi obat yang independen, akurat, tidak biasa, terkini dan komprehensif yang dilakukan oleh apoteker kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya serta pasien dan pihak lain di luar di rumah sakit .(Pahlani, Suryandadi and	metode survey dengan menggunakan kuesioner dengan memberikan beberapa daftar pertanyaan yang sudah tervalidasi. Kuesioner digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kefarmasian	Menggunakan skala ukur yaitu tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas, dan sangat puas. Dengan memenuhi sampel 96 keluarga pasien	Ordinal

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Metode	Kriteria Ukur	Skala Pengukuran
	pihak lain di luar Rumah Sakit	Fadhlurrohman 2022)			



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil dan Pembahasan

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidak validnya setiap butir pertanyaan yang terdapat pada instrumen. Untuk melihat validitas item pernyataan pada hasil setelah analisis dilihat jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Data r_{tabel} didapatkan pada tabel r statistik dengan tarif signifikan 5% dengan nilai sebesar 0,349. Hasil pengujian validitas instrumen variabel Kepuasan Pasien.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pasien

Item Pernyataan	Validitas		kesimpulan
	r hitung	r tabel	
1	0,450	0,349	Valid
2	0,549	0,349	Valid
3	0,425	0,349	Valid
4	0,728	0,349	Valid
5	0,394	0,349	Valid
6	0,758	0,349	Valid
7	0,488	0,349	Valid
8	0,444	0,349	Valid
9	0,748	0,349	Valid
10	0,451	0,349	Valid
11	0,675	0,349	Valid
12	0,545	0,349	Valid
13	0,597	0,349	Valid
14	0,475	0,349	Valid
15	0,488	0,349	Valid
16	0,688	0,349	Valid
17	0,627	0,349	Valid
18	0,579	0,349	Valid
19	0,488	0,349	Valid
20	0,350	0,349	Valid

21	0,379	0,349	Valid
22	0,648	0,349	Valid

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Kepuasan Pasien mempunyai nilai r hitung 0,350 sampai dengan 0,758. Hal ini berarti nilai r hitung seluruh pernyataan dalam soal lebih besar dari pada tabel 0,349. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh komponen pernyataan yang diuji coba pada 30 responden dan terdiri dari 12 komponen pernyataan pada instrumen dinyatakan “valid”.

2. Uji Reliabel

Uji reliabilitas instrumen bertujuan untuk mengukur konsistensi atau tidaknya jawaban seseorang terhadap komponen pernyataan dalam sebuah kuesioner. Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas instrumen untuk variabel Kepuasan Pasien dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's alpa*, dengan jumlah responden sebanyak 30 pasien. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's alpa* lebih besar dari 0,60. Adapun tabel hasil uji reliabilitas instrumen dapat dilihat pada tabel 18 berikut:

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Pasien

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,887	22

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25 for windows

Hasil uji reliabilitas instrumen berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data pada variabel Kepuasan Pasien telah reliabel karena nilai *Cronbach's alpa* yaitu sebesar 0,887 lebih besar

dari 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrumen variabel kualitas pembelajaran yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini dinyatakan “reliabel”.

3. Sampling

Penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di apotek rawat jalan rumah sakit labuang baji makassar telah dilaksanakan pada bulan agustus sampai September tahun 2024. Pada penelitian ini mengambil jumlah sampel sebanyak 96 responden.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan

Berdasarkan data yang terkumpul dari 96 responden mengenai karakteristik umur dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

No	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1	Remaja: usia 18-25 tahun	25	26%
2	Dewasa: Usia 26-45 tahun	30	31%
3	Lansia: Usia 46-65 tahun	41	43%
Total		96	100%

Sumber Olah Data (2024)

Berdasarkan karakteristik umur responden, terlihat bahwa lebih dominan kunjungan pada pelayanan informasi obat pada usia lansia umur 46-65 tahun sebanyak 41 orang dengan presentase sebesar 43% dan responden kategori umur paling rendah berada pada rentang usia remaja usia 18-25 tahun sebanyak 25 orang dengan presentase sebanyak 25%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang terkumpul dari 96 responden informasi mengenai karakteristik berdasarkan jumlah kelamin dapat dilihat pada table 4 berikut:

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase(%)
1	Laki-Laki	55	57%
2	Perempuan	41	43%
Jumlah		96	100%

Sumber Olah Data (2024)

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden, terlihat bahwa responden laki-laki sebanyak 55 orang dengan presentase sebesar 57% dan responden Perempuan sebanyak 41 orang dengan presentase sebanyak 43% dengan total responden 96 orang.

c. Frekuensi Kedatangan Responden

Berdasarkan data yang terkumpul dari 96 responden diperoleh informasi mengenai frekuensi kedatangan responden sebagaimana pada tabel 4 berikut:

Tabel 5 Frekuensi Kedatangan Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	1 Kali Kujungan	33	34%
2	> 1 kali Kujungan	63	66%
Jumlah		96	100%

Sumber Olah Data (2024)

Berdasarkan olah data pada tabel diatas tersebut, terlihat responden yang baru pertama kali kujungan data ke apotek untuk membeli obat sebanyak 33 orang atau sebanyak 34%, responden yang sudah > 1 kali Kujungan sebanyak 63 orang atau sebanyak 66%.

B. PENYAJIAN DATA

1. Kehandalan (*reliability*)

Kehandalan (Reliability) berkaitan dengan kemampuan petugas apotek memberikan pelayanan informasi obat pada pasien. Maka perlu diukur penilaian pelayanan yang dirasakan oleh responden dan penilaian pelayanan yang diharapkan oleh responden.

Tabel 5 Hasil Angket terhadap Indikator Kehandalan Berdasarkan Yang Dirasakan

No	Komponen	Skor					Total	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
1	Apoteker memberikan pelayanan obat sesuai dengan standar waktu pelayanan selama 15-30 menit	0	0	2	50	44	96	4,44
2	Apateker memberikan informasi tentang obat secara lengkap meliputi dosis, aturan pakai dan cara penyimpanan	0	0	0	40	56	96	4,58
3	Apoteker memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti	0	0	0	49	47	96	4,49
4	Apoteker memberikan obat sesuai dengan resep dokter	0	0	0	31	65	96	4,68
5	Apoteker memiliki pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan pasien	0	0	1	43	52	96	4,53
6	Apoteker memberikan jumlah obat sesuai dengan resep dokter	0	0	0	54	42	96	4,44

Hasil Olah Data (2024)

Tabel 6 Hasil Angket terhadap Indikator Kehandalan Berdasarkan Yang Diharapkan

Skor	
------	--

No	Komponen	1	2	3	4	5	Total	Rata-Rata
1	Apoteker memberikan pelayanan obat sesuai dengan standar waktu pelayanan selama 15-30 menit	0	0	2	60	34	96	4,29
2	Apateker memberikan informasi tentang obat secara lengkap meliputi dosis, aturan pakai dan cara penyimpanan	0	0	0	50	46	96	4,48
3	Apoteker memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti	0	0	0	62	34	96	4,35
4	Apoteker memberikan obat sesuai dengan resep dokter	0	0	1	41	54	96	4,55
5	Apoteker memiliki pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan pasien	0	0	3	50	43	96	4,42
6	Apoteker memberikan jumlah obat sesuai dengan resep dokter	0	0	0	66	30	96	4,31

Hasil Olah Data (2024)

Berdasarkan dari tabel diatas nilai rata-rata yang dirasakan paling tinggi adalah 4.68 dan nilai rata-rata terendah adalah 4.44 sedangkan untuk nilai rata-rata tertinggi pada pelayanan yang diharapkan adalah 4.55 dan nilai rata-rata yang paling rendah adalah 4.29. Berdasarkan hasil rata-rata diatas bisa dilihat perbedaan antara yang dirasakan sama yang diharapkan, untuk nilai rata-rata yang dirasakan lebih besar dari nilai rata-rata yang diharapkan. Hal ini bearti pasien puas atas pelayanan informasi obat yang diberikan dari dimensi kehandalan dikarenakan pasien mendapat pelayanan yang jelas dan tidak terjadi kesalahan penggunaan obat yang diterima.

1. Ketanggapan (*responsiveness*)

Daya tanggap (Responsiveness) adalah sikap tanggap petugas dalam memberikan pelayanan yang di butuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kemampuan untuk membantu dan memberikan sikap petugas apotek dalam memberikan pelayanan informasi obat yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Untuk melihat pelayanan dimensi daya tanggap maka diukur penilaian pelayanan yang dirasakan oleh responden dan penilaian pelayanan yang diharapkan oleh responden

Tabel 7 Hasil Angket terhadap Indikator Ketanggapan Berdasarkan Yang Dirasakan

No	Komponen	Skor					Total	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
7	Apoteker tanggap saat melayani pasien	0	0	0	31	65	96	4,68
8	Apoteker mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien	0	0	0	52	44	96	4,46
9	Apoteker segera menyiapkan obat ketika menerima resep dari pasien	0	0	0	50	46	96	4,48

Hasil Olah Data (2024)

Tabel 8 Hasil Angket terhadap Indikator Ketanggapan Berdasarkan Yang Diharapkan

No	Komponen	Skor					Total	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
7	Apoteker tanggap saat melayani pasien	0	0	1	42	53	96	4,54

8	Apoteker mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien	0	0	1	59	36	96	4,36
9	Apoteker segera menyiapkan obat ketika menerima resep dari pasien	0	0	2	56	38	96	4,38

Hasil Olah Data (2024)

Berdasarkan dari tabel diatas nilai rata-rata yang dirasakan paling tinggi adalah 4.68 dan nilai rata-rata terendah adalah 4.46 sedangkan untuk nilai rata-rata tertinggi pada pelayanan yang diharapkan adalah 4.54 dan nilai rata-rata yang paling rendah adalah 4.36. Berdasarkan hasil rata-rata diatas bisa dilihat perbedaan antara yang dirasakan sama yang diharapkan, untuk nilai rata-rata yang dirasakan lebih besar dari nilai rata-rata yang diharapkan. Hal ini bearti pasien puas atas pelayanan informasi obat yang diberikan dari dimensi ketanggapan.

2. Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*Asurance*) adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat. Pengetahuan dan kesopanan petugas apotek yang dapat percaya bagi pasien terhadap pelayanan informasi obat. Untuk melihat kualitas pelayanan dimensi jaminan maka diukur penilaian pelayanan yang dirasakan oleh responden dan penilaian pelayanan yang diharapkan oleh responden.

Tabel 9 Hasil Angket terhadap Indikator Jaminan Berdasarkan Yang Dirasakan

No	Komponen	Skor					Total	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
10	Apoteker membuat pasien merasa aman dan nyaman	0	0	0	54	42	96	4,44

11	Apoteker memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan	0	0	0	39	57	96	4,59
12	Apoteker memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti	0	0	1	46	49	96	4,50
13	Apoteker memberikan obat dengan kemasan baik dan terjamin kualitasnya	0	0	0	55	41	96	4,43

Hasil Olah Data (2024)

Tabel 10 Hasil Angket terhadap Indikator Jaminan Berdasarkan Yang Diharapkan

No	Komponen	Skor					Total	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
10	Apoteker membuat pasien merasa aman dan nyaman	0	0	0	63	33	96	4,34
11	Apoteker memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan	0	0	0	51	45	96	4,47
12	Apoteker memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti	0	0	2	57	37	96	4,36
13	Apoteker memberikan obat dengan kemasan baik dan terjamin kualitasnya	0	0	4	60	32	96	4,29

Hasil Olah Data (2024)

Berdasarkan dari tabel diatas nilai rata-rata yang dirasakan paling tinggi adalah 4.59 dan nilai rata-rata terendah adalah 4.44 sedangkan untuk nilai rata-rata tertinggi pada pelayanan yang diharapkan adalah 4.47 dan nilai rata-rata yang paling rendah adalah 4.29. Berdasarkan hasil rata-rata diatas bisa dilihat perbedaan antara yang dirasakan sama yang diharapkan, untuk nilai rata-rata yang dirasakan lebih besar dari nilai rata-rata yang diharapkan. Hal ini bearti pasien puas atas pelayanan informasi obat yang diberikan dari dimensi jaminan pasien merasa puas atas menjaga rahasia ketika menerina pelayanan.

3. Kepedulian/Perhatian (*emphaty*)

Kepedulian (*Empathy*) adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi terhadap pasien dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan. Kemampuan petugas apotek untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien dengan merupa memahami keinginan pasien. Untuk melihat pelayanan dimensi empati maka diukur penilaian pelayanan yang dirasakan oleh responden dan penilaian pelayanan yang diharapkan oleh responden.

Tabel 11 Hasil Angket terhadap Indikator Kepedulian Berdasarkan Yang Dirasakan

No	Komponen	Skor					Total	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
14	Apoteker memberikan perhatian yang sama kepada pasien tanpa memandang status sosial	0	0	0	47	49	96	4,51
15	Apoteker memahami kebutuhan obat untuk pasien	0	0	0	45	51	96	4,53
16	Apoteker mendahulukan kepentingan pasien saat memberikan pelayanan	0	0	1	52	43	96	4,44
17	Apoteker bersikap ramah dan sopan	0	2	0	52	42	96	4,40

Hasil Olah Data (2024)

Tabel 12 Hasil Angket terhadap Indikator Kepedulian Berdasarkan Yang Diharapkan

No	Komponen	Skor					Total	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
14	Apoteker memberikan perhatian yang sama kepada pasien tanpa memandang status sosial	0	0	5	54	37	96	4,33

15	Apoteker memahami kebutuhan obat untuk pasien	0	0	3	50	43	96	4,42
16	Apoteker mendahulukan kepentingan pasien saat memberikan pelayanan	0	0	2	61	33	96	4,32
17	Apoteker bersikap ramah dan sopan	0	1	1	63	31	96	4,29

Hasil Olah Data (2024)

Berdasarkan dari tabel diatas nilai rata-rata yang dirasakan paling tinggi adalah 4.53 dan nilai rata-rata terendah adalah 4.40 sedangkan untuk nilai rata-rata tertinggi pada pelayanan yang diharapkan adalah 4.42 dan nilai rata-rata yang paling rendah adalah 4.29. Berdasarkan hasil rata-rata diatas bisa dilihat perbedaan antara yang dirasakan sama yang diharapkan, untuk nilai rata-rata yang dirasakan lebih besar dari nilai rata-rata yang diharapkan. Hal ini bearti pasien puas atas pelayanan informasi obat yang diberikan dari dimensi kepedulian dikarenakan pasien yang berkunjung ke apotek, petugas mampu menyelesaikan masalah pasien terkait obat dengan cepat dan bagus agar dalam proses pengobatan tidak terjadi kesalahan.

4. Sarana fisik (*tangible*)

Sarana Fisik (*Tangible*) adalah Kemampuan suatu apotek atas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh apotek untk dapat menunjang pelaksanaan pelayanan informasi obat. Untuk melihat kualitas pelayanan dimensi bukti fisik maka diukur

penilaian pelayanan yang dirasakan oleh responden dan penilaian pelayanan yang diharapkan oleh responden.

Tabel 13 Hasil Angket terhadap Indikator Sarana Fisik Berdasarkan Yang Dirasakan

No	Komponen	Skor					Total	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
18	Apoteker berpenampilan bersih dan rapi	0	0	1	45	50	96	4,46
19	Ruangan tunggu Apotek rawat jalan bersih dan nyaman	0	0	0	37	59	96	4,61
20	Tempat pengambilan obat yang layak dan nyaman	0	0	0	53	43	96	4,45
21	Apoteker menggunakan tanda pengenal yang jelas	0	0	0	53	43	96	4,45
22	Prosedur pelayanan resep terpampang jelas di instalasi farmasi Rumah Sakit	0	0	4	61	31	96	4,28

Hasil Olah Data (2024)

Tabel 14 Hasil Angket terhadap Indikator Sarana Fisik Berdasarkan Yang Diharapkan

No	Komponen	Skor					Total	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
18	Apoteker berpenampilan bersih dan rapi	0	2	6	57	31	96	4,22
19	Ruangan tunggu Apotek rawat jalan bersih dan nyaman	0	0	0	47	49	96	4,51
20	Tempat pengambilan obat yang layak dan nyaman	0	0	6	58	32	96	4,27
21	Apoteker menggunakan tanda pengenal yang jelas	0	0	3	66	27	96	4,25

22	Prosedur pelayanan resep terpampang jelas di instalasi farmasi Rumah Sakit	0	0	9	63	24	96	4,16
----	--	---	---	---	----	----	----	------

Hasil Olah Data (2024)

Berdasarkan dari tabel diatas nilai rata-rata yang dirasakan paling tinggi adalah 4.61 dan nilai rata-rata terendah adalah 4.28 sedangkan untuk nilai rata-rata tertinggi pada pelayanan yang diharapkan adalah 4.51 dan nilai rata-rata yang paling rendah adalah 4.16. Berdasarkan hasil rata-rata diatas bisa dilihat perbedaan antara yang dirasakan sama yang diharapkan, untuk nilai rata-rata yang dirasakan lebih besar dari nilai rata-rata yang diharapkan. Hal ini bearti pasien puas atas pelayanan informasi obat yang diberikan dari dimensi sarana fisik dikarenakan pasien merasa alat bantu yang tersedia di apotek sudah lengkap.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner keseluruhan kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di apotek rawat jalan Rumah Sakit Labuang Baji Makassar yang menjadi sampel dalam penelitian ini, maka dapat digambarkan nilai kualitas pelayanan dari tiap indikator. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 13 berikut:

Tabel 15 Nilai Kualitas Pelayanan

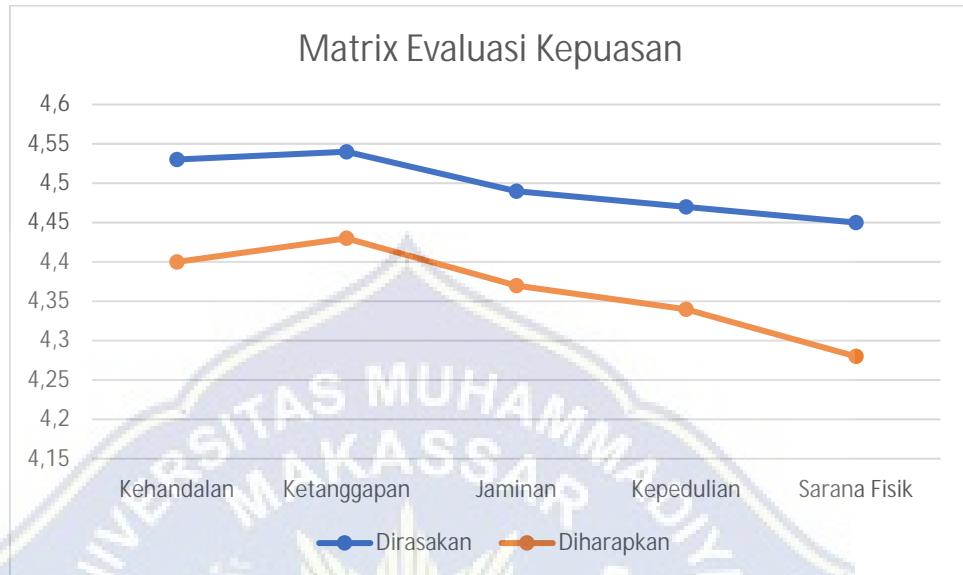
No	Indikator	Nilai Kenyataan Yang dirasakan	Nilai Layanan Yang diharapkan	Nilai Kualitas Pelayanan
1	Kehandalan	4,53	4,40	0,13
2	Ketanggapan	4,54	4,43	0,11
3	Jaminan	4,49	4,37	0,12
4	Kepedulian	4,47	4,34	0,13
5	Sarana Fisik	4,45	4,28	0,17
	Rata-Rata Keseluruhan	4,49	4,36	0,13

Hasil Olah Data (2024)

Berdasarkan tabel 13 dapat diketahui bahwa dari penilaian kualitas pelayanan secara keseluruhan diperoleh nilai layanan yang diharapkan sebesar 4.36 sedangkan nilai pelayanan yang dirasakan sebesar 4.49 untuk nilai kualitas pelayanan dapat sebesar 0,13, yang menunjukkan secara keseluruhan kualitas pelayanan memenuhi harapan pasien. Hal ini berarti mayoritas pasien puas dengan pelayanan informasi obat di apotek rawat jalan Rumah Sakit Labuang Baji Makassar.

Dari tabel dapat diketahui bahwa Sebagian besar pasien puas dengan kualitas pelayanan yang ada di Apotek rawat jalan Labuang Baji. Dari tabel diatas diketahui semua dimensi termasuk kehandalan, ketanggapan, Jaminan, Kepedulian, dan Sarana Fisik Sebagian besar pasien menunjukkan nilai positif (+). Nilai positif menunjukkan bahwa kenyataan atau pelayanan yang dirasakan oleh pasien diatas dari nilai pelayanan yang diharapkan. Berdasarkan dari tabel diatas nilai kualitas yang paling tinggi adalah dimensi sarana fisik dan paling terendah pada dimensi ketanggapan.

Digram Kartesius dengan menggunakan data penelitian dapat dilihat pada gambar 1 dibawah.



Gambar 1 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi.

Berdasarkan gambar diagram di atas A atau warna biru menandakan hal yang dirasakan pasien, sedangkan B atau warna orange menandakan hal yang diharapkan pasien. Melihat dari diagram A menunjukkan bahwa dimensi evaluasi kepuasan pasien rata-rata paling tinggi pada indikator ketanggapan sebesar 4,54 persen, dan rata-rata paling terendah pada sarana fisik sebesar 4,45 persen. Pada digram B menunjukkan dimensi evaluasi kepuasan pasien dengan nilai rata-rata paling tinggi berada pada ketanggapan sebesar 4,43 persen, dan nilai rata-rata terendah pada item pertanyaan sarana fisik sebesar 4,28 persen. Melihat dari grafik diagram di atas dapat di simpulkan bahwasanya nilai kenyataan yang dirasakan pasien lebih tinggi di dibandingkan dengan nilai layanan yang diharapkan oleh pasien

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di apotek rawat jalan Rumah Sakit Labuang Baji Makassar menggunakan 5 Indikator untuk mengukur kepuasan pasien adalah Indikator kehandalan, ketanggapan, Jaminan, Kepedulian, dan Sarana fisik untuk nilai seluruh dimensi adalah 0,13. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan kualitas pelayanan memenuhi harapan pasien. Hal ini berarti mayoritas pasien puas dengan pelayanan informasi obat di apotek rawat jalan Rumah Sakit Labuang Baji Makassar.

B. SARAN

Berdasarkan dari penelitian tersebut disarankan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan sebagai berikut :

1. Diberikan informasi obat yang jelas kepada pasien terkait semua obat yang diserahkan seperti cara pemakaian obat, efek yang mungkin timbul , dan cara penyimpanan obat karena masih ada pasien yang belum mendapat informasinya.
2. Dikasih tempat khusus untuk memberi pelayanan informasi obat kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, I. M. D. M. (2021). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, 14(1), 103–116.
- Amaranggana, L. (2017). Pelayanan Informasi Obat yang Efektif dari Beberapa Negara untuk Meningkatkan Pelayanan Farmasi Klinik : Review. *Farmaka*, 15(1), 20–28. <http://pio.binfar.depkes.go.id/>.
- Bahar, K., Periode, M., Koswara, S., Nadya, A., Imansari, R., Fadhilah, H., & Dwi, A. (2024). *Gambaran Pelayanan Informasi Obat (Pio) Pada Pasien Di*. 4(1).
- Dasopang, E. S., Hasanah, F., Siahaan, D. N., Maulida, M., Sakila, D. S., Utami, A., & Perbrianti, P. A. (2023). Pelayanan Informasi Obat Pada Beberapa Apotek Di Kota Medan. *Jambura Journal of Health Sciences and Research*, 5(2), 571–583. <https://doi.org/10.35971/jjhsr.v5i2.18583>
- Fadhilah, A. N. (2023). Konsep Dasar Evaluasi Pembelajaran. *Nucl. Phys.*, 13(1), 1–20.
- Fadillah, M., Adhayanti, I., & Pakadang, S. R. (2024). Patient Satisfaction on The Provision of Drug Information At The Tamalate Health Center in Makassar. *Media Farmasi*, 20(1), 1–10.
- Fandy, T. (2016). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima, March*.
- Fauziah, A., & Nugraha, H. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Farmasi Di Lingkungan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung : Studi Kasus Terhadap Kepuasan Pasien. *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 6(1), 107–118. <https://doi.org/10.36985/manajemen.v6i1.1165>
- Fauziyah, N. (2019). *Sampling dan Besar Sampel Bidang Kesehatan Masyarakat dan Klinis*.
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937>
- Jannah, F. (2024). *Efektivitas Dan Evaluasi Pembelajaran Inklusi Di SMP 11 Kota Tangerang Selatan*. 2(2).
- Khoirin, K., Ramadhiani, A. R., & Rosita, M. (2022). Hubungan Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 7(2). <https://doi.org/10.36729/jam.v7i2.859>
- Laelasari, E. N., Agustien, G. S., & Bachtiar, K. R. (2024). *Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Informasi Obat (Pio)*. 4(1).
- Mayang Puspita Amara, Harsono Teguh, & Achmad Daengs GS. (2024). Pengaruh

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Rafa Farma 2 Surabaya. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 92–111. <https://doi.org/10.30640/abdimas45.v3i1.2331>

Nisa', Z., Sugihantoro, H., Syahrir, A., & Wijaya, D. (2021). Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 6(1), 52–65. <https://doi.org/10.18860/jip.v6i1.11273>

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.

Novaryatiin, S., Ardhany, S. D., & Aliyah, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22–26. <https://doi.org/10.33084/bjop.v1i1.239>

Permenkes No.35 Tahun 2016. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 35 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Bioinformatics*, 22(7), 874–882.

Rikomah, S. E., Yanti, S., & Siregar, M. F. A. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Kota Bengkulu. *Journal Pharmacopoeia*, 2(1), 77–88. <https://doi.org/10.33088/jp.v2i1.355>

Rundengan, C. A. M. N. W. A. L. G. E. (2024). Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. Sam Ratulangi Tondano. *Pharmacon*, 13, 496–506. <https://doi.org/10.35799/pha.13.2024.49715>

Setia, R., Datu, O., Mongi, J., & Tapehe, Y. (2019). Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Di Potek Kecamatan Tikala Kota Manado. *Biofarmasetikal Tropis*, 1(1), 9–12. <https://doi.org/10.55724/jbiofarmtrop.v1i1.29>

Sinala, S. (2019). Peranan Apoteker Dalam Pemberian Informasi Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Haji Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba. *Media Farmasi*, 13(2), 49. <https://doi.org/10.32382/mf.v13i2.882>

Suarga, S. (2019). Hakikat, Tujuan Dan Fungsi Evaluasi Dalam Pengembangan Pembelajaran. *Inspiratif Pendidikan*, 8(1), 327–338. <https://doi.org/10.24252/ip.v8i1.7844>

Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15, Januari 2017, 6(1), 9–14. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122.Kualitas>

Tuwongena, B. M., Karauwan, F. A., Lumy, D. R., & Saroinsong, Y. F. (2021).

Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Di Kecamatan Tobelo Kota Kabupaten Halmahera Utara Betari. 4(2), 15–24.

Wirajaya, M. K., & Nuraini, N. (2019). Faktor Faktor yang Mempengaruhi Ketidaklengkapan Rekam Medis Pasien pada Rumah Sakit di Indonesia. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia, 7(2), 165.* <https://doi.org/10.33560/jmiki.v7i2.225>

Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). The Satisfaction of National Health Insurance Program's Patients On Pharmaceutical Services in Pharmacy. *Jurnal Kefarmasian Indonesia, 6(1), 39–48.*



		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	TOTAL	
X1	Pearson Correlation	1	,000	,000	,141	,467**	,136	,605*	-,069	,136	,935*	-,067	,202	,141	,000	,605**	,134	,130	,067	,605*	,00	,000	,186	,450*	
	Sig. (2-tailed)		1,000	1,000	,456	,009	,473	,000	,716	,473	,000	,726	,285	,456	1,000	,000	,481	,493	,724	,000	1,000	,326	,013		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	,000	1	,722**	,200	,000	,289	,095	,783*	,289	-,047	,283	,095	,350	,047	,095	,094	,460*	,190	,095	,614**	,577**	,394*	,549**	
	Sig. (2-tailed)	1,000		,000	,289	1,000	,122	,617	,000	,122	,804	,130	,617	,058	,804	,617	,619	,010	,314	,617	,000	,001	,031	,002	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	,000	,722**	1	,289	-,136	,250	-,165	,932*	,250	-,055	,000	-,027	,289	-,082	-,165	,082	,292	,165	-,165	,736**	,722**	,227	,425*	
	Sig. (2-tailed)	1,000	,000		,122	,473	,183	,384	,000	,183	,775	1,000	,885	,122	,667	,384	,667	,117	,384	,384	,000	,000	,227	,019	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	,141	,200	,289	1	,141	,866*	,048	,245	,866*	,189	,707**	,618*	,550**	,378*	,048	,756*	,368*	,666**	,048	,094	,144	,394*	,728**	
	Sig. (2-tailed)	,456	,289	,122		,456	,000	,803	,193	,000	,317	,000	,000	,002	,039	,803	,000	,045	,000	,803	,619	,447	,031	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	,467**	,000	-,136	,141	1	,000	,874**	-,069	,000	,401*	-,200	,067	-,141	,000	,874**	,134	,130	-,202	,874**	-,134	,000	,186	,394*	
	Sig. (2-tailed)	,009	1,000	,473	,456		1,000	,000	,716	1,000	,028	,289	,724	,456	1,000	,000	,481	,493	,285	,000	,481	1,000	,326	,031	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X6	Pearson Correlation	,136	,289	,250	,866**	,000	1	,027	,198	1,000	,191	,816**	,577**	,577**	,491*	,027	,873*	,372*	,796**	,027	,082	,111	,404*	,758**	
	Sig. (2-tailed)	,473	,122	,183	,000	1,000		,885	,295	,000	,312	,000	,001	,001	,006	,885	,000	,043	,000	,885	,667	,559	,027	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X7	Pearson Correlation	,605**	,095	-,165	,048	,874**	,027	1	-,107	,027	,548*	,202	,186	,048	,126	1,000**	,144	,149	-,050	1,000	-,0144	-,027	,212	,488**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,617	,384	,803	,000	,885		,574	,885	,002	,285	,326	,803	,508	,000	,448	,432	,794	,000	,448	,885	,260	,006	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

3. Uji Validitas dan Reliabilitas Indikator Kepuasan Pasien

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,887	22

4. Data Rekapitulasi Penelitian Variabel Indikator Kepuasan Pasien (Yang dirasakan)

Responden	INDIKATOR																						Skor Total
	KEHANDALAN						KETANGGAPAN			JAMINAN				KEPEDULIAN				SARANA FISIK					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	104
2	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	101
3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	102
4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	100
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	102
6	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	106
7	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	100
8	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	95
9	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	94
10	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	102
11	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	101
12	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	100
13	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	96
14	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	98
15	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	97
16	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	96

17	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
18	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	104
19	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	97
20	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	97
21	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
22	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	99
23	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	99
24	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	99	
25	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
26	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
27	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
28	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	97
29	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	97
30	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
31	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	101
32	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	97
33	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	99
34	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	96
35	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	100
36	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	104
37	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	96
38	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	93
39	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	100

40	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	2	4	5	5	5	5	99
41	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	95
42	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
44	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	98
45	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	93
46	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	94
47	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106
48	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	101
49	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	101
50	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	100
51	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	102
52	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	99
53	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	96
54	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	98
55	3	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	98
56	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	98
57	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	99
58	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	103
59	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	104
60	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	101
61	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	96
62	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	98

63	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	99
64	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	96
65	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	95
66	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	101
67	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	101
68	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	101
69	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	105
70	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	100
71	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	101
72	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	101
73	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	102
74	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	98
75	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	96
76	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	99
77	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	101
78	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	99
79	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	99
80	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	100
81	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	98
82	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	98
83	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	104
84	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	102
85	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	97

86	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	97
87	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	104
88	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	105
89	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	98
90	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	98
91	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	98
92	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	99
93	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	98
94	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	98
95	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	104
96	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108

5. Data Rekapitulasi Penelitian Variabel Indikator Kepuasan Pasien (Yang diharapkan)

Responden	INDIKATOR																						Skor Total
	KEHANDALAN						KETANGGAPAN			JAMINAN				KEPEDULIAN				SARANA FISIK					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	98
2	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	95
3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	99
4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	95
5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	95
6	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	97

7	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	96
8	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	95
9	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	94
10	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	99
11	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	98
12	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	98
13	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	94
14	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	95
15	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	95
16	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	95
17	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	90
18	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	98
19	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	95
20	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	95
21	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	98
22	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	98
23	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	98
24	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	98
25	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
26	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
27	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
28	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	94
29	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	96

30	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
31	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	5	96
32	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	95
33	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	97
34	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	95
35	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	96
36	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	3	3	5	98
37	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	92
38	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	93
39	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	99
40	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	2	4	5	4	5	5	98
41	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	95
42	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	89
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	87
44	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	97
45	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	93
46	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	94
47	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	105
48	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	100
49	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	101
50	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	98
51	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	101
52	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	98

53	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	95
54	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	97
55	3	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	96
56	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	96
57	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	94
58	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	101
59	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	101
60	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	99
61	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	93
62	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	96
63	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	98
64	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	92
65	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	91
66	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	97
67	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	2	5	5	4	4	98
68	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	98
69	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	103
70	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	98
71	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	99
72	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	98
73	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
74	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	97
75	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	89

76	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	97
77	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4	3	97
78	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	95
79	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	99
80	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	95
81	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	94
82	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	93
83	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	98
84	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	99
85	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	96
86	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	93
87	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	3	99
88	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	99
89	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	96
90	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
91	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
92	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	97
93	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	92
94	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	95
95	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	97
96	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	100

Lampiran 1 (surat izin meneliti)

 **MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH**
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI
بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ 

Makassar, 12 Muharram 1446 H
18 Juli 2024 M

Nomor : 150/05/C.4-VIII/VII/46/2024
Lampiran : -
Hal : Permohonan Pengambilan Data Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Sulawesi Selatan
Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan
Di
Tempat

Dengan Hormat,

Kami dari Dari Program Studi S1 Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Makassar dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa/mahasiswi kami berikut ini:

Nama : Imeldian Nastum
NIM : 105131105420
Alamat : Makassar
Program Studi : S1 Farmasi
No Hp/wa : 081312977542
Judul Penelitian : Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Rawat Jalan Rumah Sakit Labuang Baji Makassar
Waktu Penelitian : Juli - Agustus 2024

Untuk melaksanakan Pengambilan Data Penelitian Skripsi di RSUD Labuang Baji Sulawesi Selatan.
Pelaksanaan Penelitian Skripsi mahasiswa/mahasiswi tersebut akan dilaksanakan pada Bulan Juli-Agustus 2024 dan disesuaikan dengan jadwal yang ditentukan oleh RSUD Labuang Baji Sulawesi Selatan.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui :
Dekan FKIK Unismuh Makassar


Prof. Dr. dr. Suryani As'ad, M.Sc., Sp.GK (K)
NIP : 196005041986012002
Pangkat/Gol : Pembina Utama /IVc
NBM : 1403664


dr. Sulaimah, S.Si., M.Kes.
NBM : 564547



Alamat: Jalan Sultan Aiauddin Normor 259, Makassar, Sulawesi Selatan. 90222
Telepon (0411) 866972, 881 593, Fax. (0411) 865 588
E-mail: farmasikikunismuh@med.unismuh.ac.id atau info@unismuh.ac.id |   **Kampus Merdeka**
100% MERDEKA BAKA

Lampiran 2 (surat izin peneliti LP3M)



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : **20133/S.01/PTSP/2024** Kepada Yth.
Lampiran : - Direktur RSUD Labuang Baji
Perihal : Izin penelitian Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua Prog. Studi Fak. Kedokteran & Ilmu Kesehatan UNISMUH Makassar Nomor : 150/05/C.4-VIII/VII/46/2024 tanggal 18 Juli 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **IMELDIAN NASTUM**
Nomor Pokok : 105131105420
Program Studi : Farmasi
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. Slt Alauddin No 259, Makassar
PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI dengan judul :

" EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK RAWAT JALAN RUMAH SAKIT LABUANG BAJI MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl **30 Juli s/d 30 Agustus 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 29 Juli 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN




ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua Prog. Studi Fak. Kedokteran & Ilmu Kesehatan UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Lampiran 3 (surat izin persetujuan apotek rawat jalan)

**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**
DINAS KESEHATAN
UPT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LABUANG BAJI
Jl. Dr. Ratulangi No. 81 Telp. 873482 Makassar
E-mail: rsulabuangbaji.sulsef@gmail.com

REKOMENDASI
Nomor: 400.7.3.5/ 249 /LB-01.3/VIII/2024

Berdasarkan Surat dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor: 20133/S.01/PTSP/2024 Tanggal 29 Juli 2024 Perihal : Izin Penelitian, dengan ini di sampaikan bahwa yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : Imeldian Nastum
NIM : 105131105420
Program Studi : S-1 Farmasi
Pekerjaan : Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 22, Makassar

Diberikan rekomendasi untuk :
Melakukan Pengambilan Data Awal/Penelitian dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah/Skripsi/Tesis Di UPT. Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji pada tanggal 05 Agustus s.d 05 September 2024 Dengan Judul **"EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK RAWAT JALAN RUMAH SAKIT LABUANG BAJI MAKASSAR"**

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 05 Agustus 2024

Kepada: gth D
Apotek Rawat Jalan
di Long di Grah
Mahasiswa tsb



**Kepala Bidang**
Pendidikan, Penelitian dan Inovasi

Dra. Yustiaty Yusuf, SE., M.Si
NIP. 19661218 199603 2 001

Tes

labrafid

Lampiran 4 (surat persetujuan Etik)

 **KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN**
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MAKASSAR
Jalan Wijaya Kusuma Raya No. 46, Rappocini, Makassar
E-mail: kepkpolkesmas@poltekkes-mks.ac.id 

KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION
"ETHICAL EXEMPTION" No.:
1267/M/KEPK-PTKMS/VIII/2024

Protokol penelitian yang diusulkan oleh :
The research protocol proposed by

Peneliti Utama : IMELDIAN NASTUM
Principal in Investigator

Nama Institusi : Universitas Muhammadiyah Makassar
Name of the Institution

Dengan Judul:
Title
"EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK RAWAT
JALAN RUMAH SAKIT LABUANG BAJI MAKASSAR"


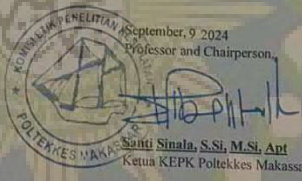
*EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION WITH MEDICATION INFORMATION SERVICES AT THE ROAD
MEDICINE PHARMACY OF LABUANG BAJI MAKASSAR*

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan
Behan dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah
Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator
setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific
Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy,
and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfilment of the
indicators of each standard.

Pernyataan Layak Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 9 September 2024 sampai dengan tanggal 9 September
2025.

Declaration of ethics applies during the period September 9, 2024 until September 9, 2025.

 
September, 9 2024
Professor and Chairperson,
Sainti Sinala, S.Si, M.Si, Apt
Ketua KEPK Poltekkes Makassar

BAGI PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Lampiran 5 (Dokumentasi penelitian)



Gambar 1.pengisian kuisisioner Responden 1



Gambar 2.pengisian kuisisioner Responden 2



Gambar 3.pengisian kuisisioner Responden 3



Gambar 4.pengisian kuisisioner Responden 4



Gambar 5.pengisian kuisisioner Responden 5



Gambar 6.pengisian kuisisioner Responden 6



Gambar 7. pengisian kuisioner Responden 7



Gambar 8. pengisian kuisioner Responden 8



Gambar 9. pasien yang menerima pio 9



Gambar 10. pasien yang menerima pio 10



Gambar 11. pasien yang menerima pio 11

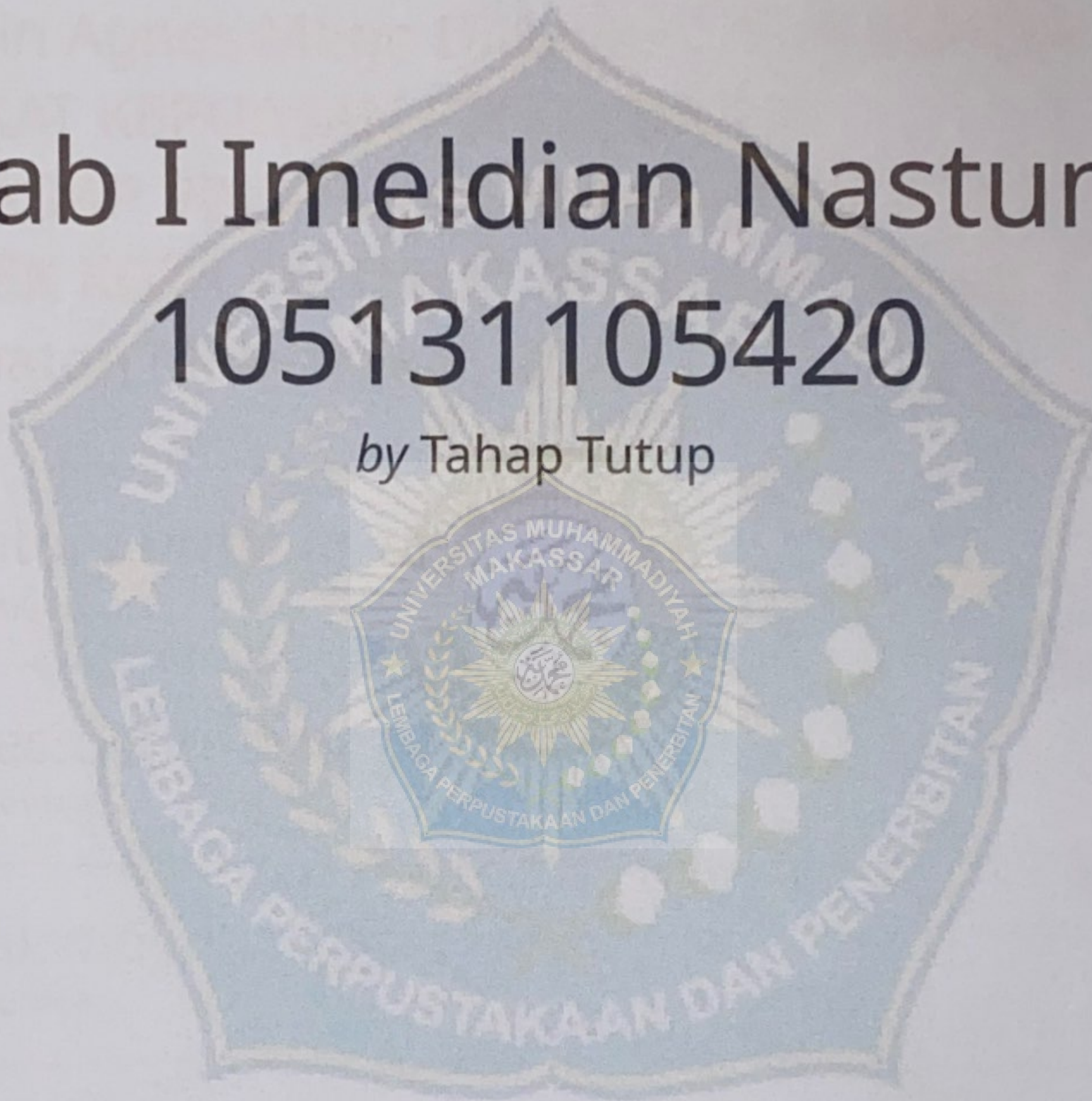


Gambar 12. pasien yang menerima pio 12

Bab I Imeldian Nastum

105131105420

by Tahap Tutup



Submission date: 13-Sep-2024 01:33PM (UTC+0700)

Submission ID: 2452780580

File name: IMELDIAN_NASTUM_1.docx (17.09K)

Word count: 967

Character count: 6160

Bab I Imeldian Nastum 105131105420

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

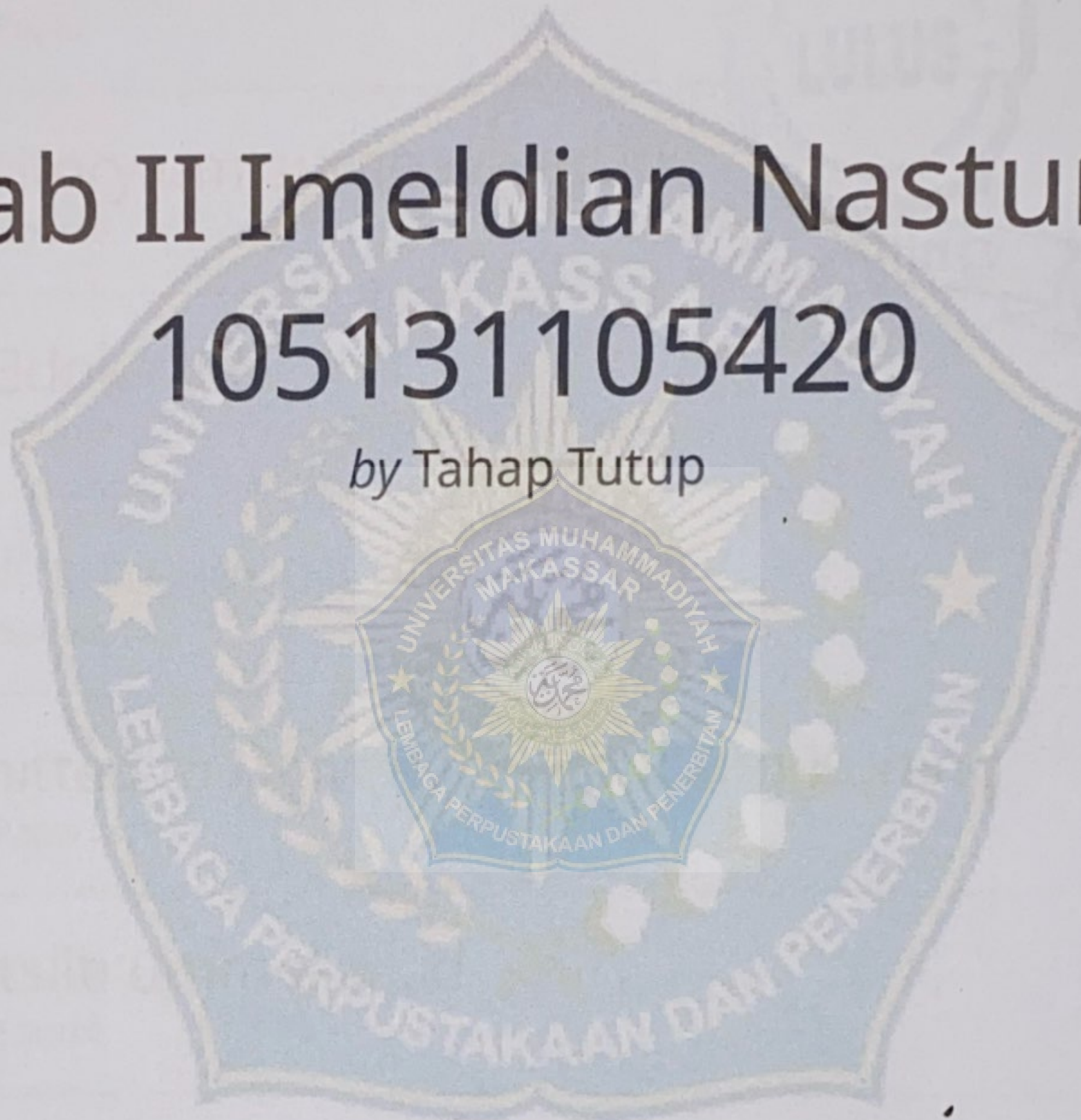
1	Khusnul Diana, Muhamad Rinaldhi Tandah, Christin Agnes Mega Diwayani. "GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KOTA PALOPO", PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat, 2022 Publication	2%
2	repository.umpr.ac.id Internet Source	2%
3	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	2%
4	journal.widyakarya.ac.id Internet Source	1%
5	journal.uniku.ac.id Internet Source	1%
6	www.slideshare.net Internet Source	1%
7	zulfitriani28.blogspot.com Internet Source	1%



Bab II Imeldian Nastum

105131105420

by Tahap Tutup



Submission date: 13-Sep-2024 01:45PM (UTC+0700)

Submission ID: 2452787325

File name: IMELDIAN_NASTUM_2.docx (31.92K)

Word count: 1945

Character count: 12644

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

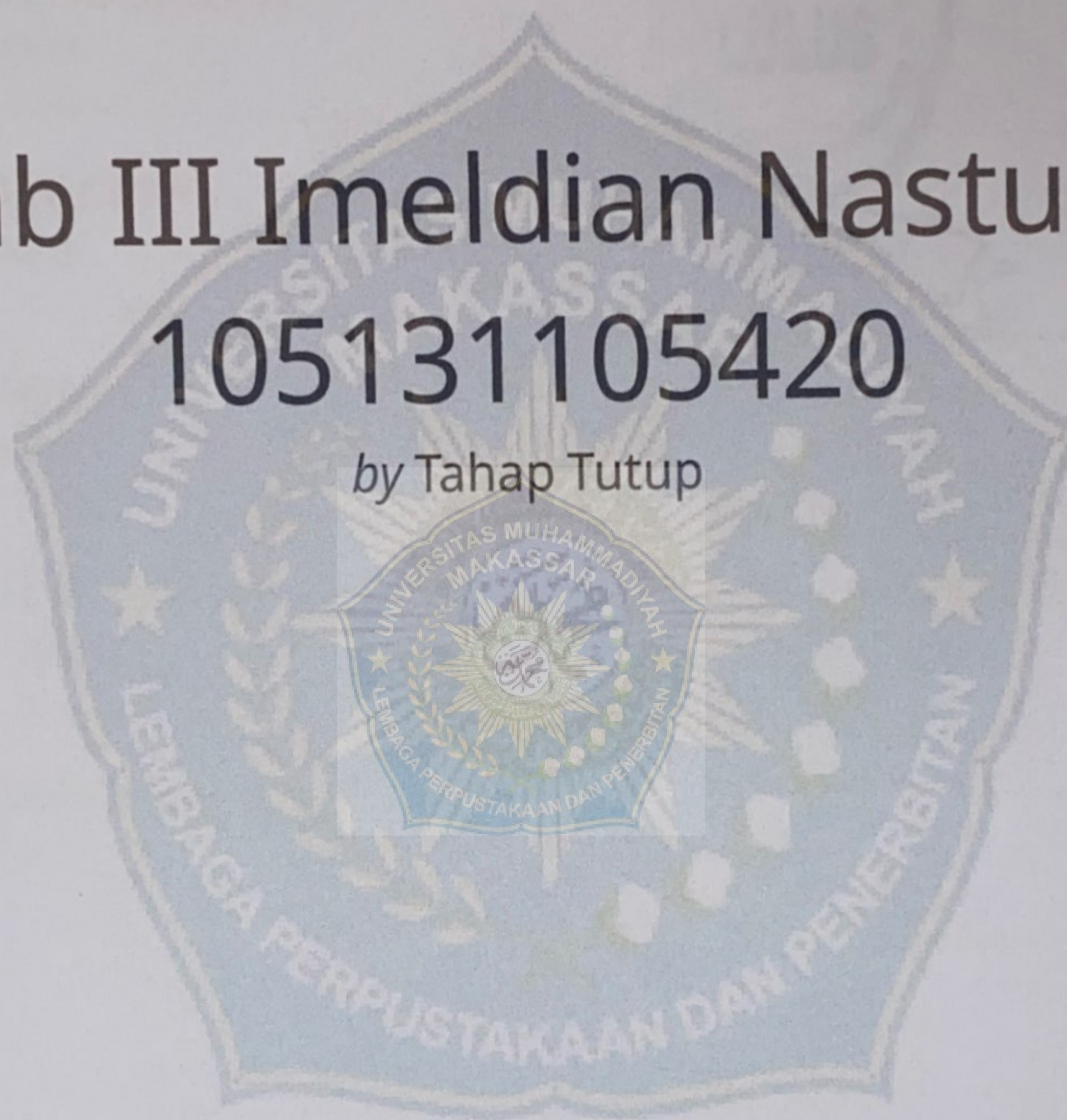
1	Submitted to IAIN Batusangkar Student Paper	6%
2	repository.um-surabaya.ac.id Internet Source	5%
3	id.123dok.com Internet Source	2%
4	jurnal.darmaagung.ac.id Internet Source	2%
5	Submitted to Universitas Lancang Kuning Student Paper	1%
6	eprintslib.ummgl.ac.id Internet Source	1%
7	ejournal.up45.ac.id Internet Source	1%
8	journal.uta45jakarta.ac.id Internet Source	1%
9	S. Nor Hasanah. "MONITORING DALAM MANAJEMEN SARANA DAN PR", al-Iltizam: Jurnal Pendidikan Agama Islam, 2018	1%



Bab III Imeldian Nastum

105131105420

by Tahap Tutup



Submission date: 13-Sep-2024 01:46PM (UTC+0700)

Submission ID: 2452787596

File name: IMELDIAN_NASTUM_3.docx (18.95K)

Word count: 683

Character count: 4243

Bab III Imeldian Nastum 105131105420

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.scribd.com Internet Source	3%
2	docplayer.info Internet Source	2%
3	qdoc.tips Internet Source	2%
4	repositori.umsu.ac.id Internet Source	1%
5	jurnal.unissula.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

Bab IV Imeldian Nastum 105131105420

by Tahap Tutup



Submission date: 13-Sep-2024 01:46PM (UTC+0700)

Submission ID: 2452787912

File name: IMELDIAN_NASTUM_4.docx (42.55K)

Word count: 2044

Character count: 10659

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

1%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.ub.ac.id Internet Source	3%
2	jurnal.unpad.ac.id Internet Source	2%
3	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%
4	123dok.com Internet Source	1%
5	Submitted to STKIP Sumatera Barat Student Paper	1%
6	repository.unifa.ac.id Internet Source	1%
7	media.neliti.com Internet Source	<1%
8	repository.uhamka.ac.id Internet Source	<1%
9	suharmita-darmin.blogspot.com Internet Source	<1%



Bab V Imeldian Nastum

105131105420

by Tahap Tutup



Submission date: 13-Sep-2024 01:46PM (UTC+0700)

Submission ID: 2452788093

File name: IMELDIAN_NASTUM_5.docx (13.61K)

Word count: 134

Character count: 802

Bab V Imeldian Nastum 105131105420

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Imeldian Nastum

Nim : 105131105420

Program Studi : Farmasi

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	20 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	9 %	10 %
5	Bab 5	0 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperiunya.

Makassar, 13 September 2024

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

