EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK WILAYAH SANGA-SANGA KUTAI KARTANEGARA

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperbolehkan gelar Sarjana Farmasi

Oleh:
NUR ALIZZA
22482011412

PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SAMARINDA
SAMARINDA
2026

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK WILAYAH SANGA-SANGA KUTAI KARTANEGARA

SKRIPSI

Oleh:
NUR ALIZZA
22482011412

PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SAMARINDA
SAMARINDA
2026

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:	Nur Alizza
NIM	:	22482011412
Tempat Tanggal Lahir	:	Samarinda, 14 Juli 2004
Alamat	:	Jl. Mesjid RT. 15, RW 03, Sanga-Sanga Dalam, Kutai Kartanegara

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Sanga-Sanga Kutai Kartanegara" adalah benar-benar hasil karya sendiri, seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Samarinda, 22 Juni 2026

Nur Alizza

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Judul Skripsi	:	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Sanga-Sanga Kutai Kartanegara
Nama	:	Nur Alizza
NIM	:	22482011412
Program Studi	:	Sarjana Farmasi

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh:
Samarinda, 09 Juni 2026
Pembimbing

Dr. apt. Triswanto Sentat, M.Farm-Klin.

NIDN. 1120028001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Sesuatu yang paling sulit bukan memulai, melainkan bertahan sampai selesai."

Bismillahirrahmanirrahim
Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang. Hanya dengan limpahan rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya saya mampu menyelesaikan perjalanan hingga tersusunnya skripsi ini. Setiap langkah yang penuh tantangan, saya merasakan kehadiran-Nya yang memberi kekuatan, melapangkan jalan, dan menuntun niat baik sehingga tujuan ini dapat tercapai. Semoga segala upaya ini menjadi amal kebaikan yang diberkahi dan bermanfaat bagi banyak pihak.

Kepada kedua orang tua saya yang telah senantiasa mendoakan saya serta berjuang agar anak-anaknya dapat menempuh pendidikan selalu menjadi motivasi utama saya. Setiap capaian dalam hidup ini adalah wujud dari pengorbanan dan cinta. Skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bakti, rasa terima kasih, dan kebanggaan atas segala pengorbanan yang tak terhitung.

Kepada keluarga saya yang saya cintai kakak saya, terima kasih selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada saya pada saat saya merasa sedang sedih, stress, dan tidak mampu.

Kepada sahabat-sahabat seperjuangan saya Meylani, Mutiara, Aisah, Syifa, dan Widya. Saya ucapan terima kasih atas kebersamaan yang hangat, tawa yang menghibur, serta solidaritas yang tak tergantikan selama menempuh perkuliahan. Kalian bukan hanya teman belajar, tetapi juga keluarga pilihan yang membagi beban, memberi motivasi, dan menghidupkan semangat ketika hari terasa panjang. Kenangan perjuangan bersama akan selalu saya simpan sebagai bagian berharga dari proses pembentukan diri dan profesi.

Kepada pembimbing saya Bapak Dr. apt. Triswanto Sentat,M.Farm-Klin, saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya, karena telah membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala ilmu dan nasihat Bapak menjadi bekal berharga dalam perjalanan karier saya selanjutnya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat Nya, penulis dapat meyelesaikan skripsi yang berjudul "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Sanga-Sanga Kutai Kartanegara". Penelitian ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Farmasi pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Samarinda.

Dalam menyelesaian skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak apt. Supomo,M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Samarinda;
2. Bapak Dr. apt. Triswanto Sentat,M.Farm-Klin, selaku Dosen Pembimbing yang selalu membimbing dan memberikan arahan kepada penulis selama penelitian maupun penyusunan skripsi.
3. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa, dukungan material dan moral.
4. Semua rekan seperjuangan Angkatan 2022 yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak agar lebih baik kedepannya. Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Samarinda, 22 Juni 2026

Nur Alizza

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Samarinda, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:	Nur Alizza
NIM	:	22482011412
Program Studi	:	Sarjana Farmasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Samarinda, Hak Bebas Royalti Noneksklusif *(Non-exclusive Royalty Free Right)* atas skripsi saya yang berjudul: "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Sanga-Sanga Kutai Kartanegara" beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Samarinda berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Samarinda
Pada tanggal: 22 Juni 2026
Yang menyatakan

(Nur Alizza)

ABSTRAK

Nama	:	Nur Alizza
Program Studi	:	Sarjana Farmasi
Judul Skripsi	:	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Sanga-Sanga Kutai Kartanegara
Pembimbing	:	Dr. apt. Triswanto Sentat, M.Farm-Klin.

Pelayanan kefarmasian yang berkualitas memegang peran penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat, khususnya di wilayah dengan fasilitas terbatas seperti Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di dua apotek wilayah Sanga-Sanga pada periode Februari–Maret 2026. Kepuasan diukur menggunakan model SERVQUAL yang meliputi lima dimensi: *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik). Metode penelitian bersifat kuantitatif deskriptif non-eksperimental dengan teknik *accidental sampling*, jumlah sampel sebanyak 350 pasien yang menerima layanan kefarmasian. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi menampilkan nilai GAP negatif, yang mengindikasikan adanya selisih antara harapan pasien dan kenyataan layanan di apotek. Pada Apotek A, rata-rata skor kenyataan adalah 84,55 dan harapan 98,46 sehingga GAP total −13,90. Sedangkan pada Apotek B, skor kenyataan 82,95 dan harapan 97,43 sehingga GAP total −14,48. Dimensi dengan GAP terbesar pada Apotek A adalah tangible (−15,86), menunjukkan kebutuhan peningkatan fasilitas fisik dan penampilan layanan. Pada Apotek B dimensi terbesar adalah *responsiveness* (−15,45), menandakan perlunya peningkatan kecepatan dan ketanggapan staf dalam melayani pasien. Berdasarkan penilaian pasien tingkat pelayanan kefarmasian kedua apotek masih dikategorikan baik. Kesimpulan penelitian menegaskan bahwa pelayanan kefarmasian di wilayah Sanga-Sanga belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien sehingga diperlukan perbaikan, khususnya pada dimensi yang memiliki GAP terbesar. Penelitian diharapkan menjadi acuan evaluasi bagi apotek setempat, referensi akademik bagi mahasiswa farmasi, serta dasar rekomendasi bagi pemerintah dan pemangku kepentingan dalam upaya peningkatan dan pemerataan layanan kesehatan di daerah terpencil.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, SERVQUAL, Apotek, Kutai Kartanegara

ABSTRACT

Name	:	Nur Alizza
Study Program	:	Bachelor of Pharmacy
Title	:	Evaluation of Patient Satisfaction Level Towards the Quality of Pharmaceutical Services at Pharmacies in the Sanga-Sanga Area, Kutai Kartanegara
Counsellor	:	Dr. apt. Triswanto Sentat,M.Farm-Klin.

High quality pharmaceutical services play a crucial role in improving community health, particularly in areas with limited facilities such as Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara. This study aimed to evaluate patient satisfaction with the quality of pharmaceutical services at two pharmacies in the Sanga-Sanga area during February–March 2026. Satisfaction was measured using the SERVQUAL model, which comprises five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. A quantitative descriptive non-experimental design was employed with accidental sampling. The sample consisted of 350 patients who received pharmaceutical services. The research instrument was a questionnaire that had been tested for validity and reliability. The analysis revealed negative GAP scores across all dimensions, indicating a discrepancy between patient expectations and the actual services provided. At Pharmacy A, the mean perceived performance score was 84.55 and the mean expectation score was 98.46, resulting in a total GAP of −13.90. At Pharmacy B, the mean perceived performance was 82.95 and the mean expectation was 97.43, yielding a total GAP of −14.48. The largest GAP at Pharmacy A occurred in the tangibles dimension (−15.86), suggesting a need to improve physical facilities and the appearance of services. At Pharmacy B, the largest GAP was in responsiveness (−15.45), indicating a need to enhance staff speed and responsiveness in serving patients. Despite these gaps, patient evaluations categorized the overall pharmaceutical service level at both pharmacies as good. In conclusion, pharmaceutical services in the Sanga-Sanga area do not fully meet patient expectations, and improvements, particularly on dimensions with the largest GAPs are necessary. These findings are expected to serve as an evaluation reference for local pharmacies, an academic resource for pharmacy students, and a basis for recommendations to government and stakeholders to improve and equalize healthcare services in remote areas.

Key words: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, SERVQUAL, Pharmacies, Kutai Kartanegara

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ..... **i**
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **ii**
LEMBAR PERSETUJUAN ..... **iii**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI ..... **vi**
ABSTRAK ..... **vii**
ABSTRACT ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xii**

BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 4
C. Hipotesis 4
D. Tujuan Penelitian 4
E. Manfaat Penelitian 4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **6**
A. Apotek 6
B. Pelayanan Kefarmasian di Apotek 7
C. Kepuasan Pasien 11
D. *Service Quality* (SERVQUAL) 18

BAB III METODE PENELITIAN **21**
A. Rancangan Penelitian 21
B. Objek Penelitian 21
C. Sampel dan Teknik Sampling 21
D. Variabel Penelitian 23
E. Definisi Operasional 23
F. Teknik Pengumpuan Data 24
G. Analisis Data 28

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN **29**
A. Uji Validitas dan Uji Reabilitas 29
B. Gambaran Karakteristik Responden 31
C. Hasil Penelitian Berdasarkan Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Setiap Unsur Pelayanan 39

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 61
A. Kesimpulan 61
B. Saran..... 61

DAFTAR PUSTAKA..... 62
LAMPIRAN..... 68

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.	Skala Likert	14
2.	Nilai Presepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	26
3.	Hasil Uji Validitas	30
4.	Hasil Uji Realibilitas	31
5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Apotek	32
6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur di Apotek	33
7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di Apotek	34
8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Apotek	36
9.	Karakteristik Respnden Berdasarkan Kunjungan Apotek	38
10.	Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Pasien per Unsur Pelayanan pada dimensi Reability Kenyataan dan Harapan	40
11.	Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Pasien per Unsur Pelayanan di dimensi Responsiveness Kenyataan dan Harapan	44
12.	Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Pasien per Unsur Pelayanan di dimensi Assurances Kenyataan dan Harapan	48
13.	Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Pasien per Unsur Pelayanan di dimensi Empathy Kenyataan dan Harapan	51
14.	Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Pasien per Unsur Pelayanan di dimensi Tangible Kenyataan dan Harapan	54
15.	Hasil Keseluruhan Perhitungan Survei Menurut 5 Dimensi Kenyataan dan Harapan	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran **Halaman**

1. Alur Penelitian 68
2. Surat Permohonan Izin Penelitian di Apotek Sanga-Sanga 69
3. Surat Permohonan Izin Penelitian di Apotek Sanga-Sanga Sudirman..... 70
4. *Ethical Clearance*..... 71
5. *Informed Consent*..... 72
6. Kuesioner Penelitian Apotek Sanga-Sanga..... 73
7. Kuesioner Penelitian Apotek Sanga-Sanga Sudirman 78
8. Dokumentasi di Apotek Sanga-Sanga..... 83
9. Dokumentasi di Apotek Sanga-Sanga Sudirman 84
10. Hasil Uji Validitas 85
11. Hasil Uji Reliabilitas..... 86
12. GAP Analisis Kenyataan dan Harapan di Apotek A dan Apotek B 87
13. Distribusi Jawaban Tingkat Kenyataan di Apotek A 88
14. Distribusi Jawaban Tingkat Harapan di Apotek A 96
15. Distribusi Jawaban Tingkat Kenyataan di Apotek B 104
16. Distribusi Jawaban Tingkat Harapan di Apotek B 112

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian dapat memainkan peran krusial pada sistem kesehatan, karena langsung mempengaruhi efektivitas pengobatan pasien. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 47 Tahun 2016 menyatakan bahwa terdapat jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang banyak dijumpai oleh masyarakat, salah satunya adalah Apotek. Ketika masa kesehatan modern saat ini, apotek kini berperan lebih luas dari pada sekedar tempat jual beli obat, yaitu apotek juga memiliki peran sebagai hubungan kesehatan masyarakat yang menyediakan edukasi, informasi, dan bimbingan tentang penerapan obat yang tepat dan rasional (Tuwongena et al., 2021). Tujuan utama penerapan kualitas layanan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien dengan mencapai hasil terapi sebaik mungkin. Penerapan kualitas pelayanan kefarmasian yang optimal dapat mendukung keberhasilan pengobatan pada pasien (Kemenkes RI, 2016b).

Penerapan kualitas pelayanan kefarmasian yang optimal dapat dilakukan dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien yang mengunjungi fasilitas pelayanan kefarmasian, hal ini merupakan salah satu parameter utama dalam mengevaluasi kualitas layanan kefarmasian. Pasien merasakan kepuasan sebagai rasa bahagia setelah mendapatkan pelayanaan langsung atau hasil dari harapan dan pengalaman yang dirasakan oleh pasien sendiri (Kebede et al., 2021). Kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian sebagian besar dipengaruhi oleh mutu layanan kefarmasian yang diberikan oleh apotek. Salah satu faktor kunci dalam meningkatkan standar layanan farmasi ialah kepuasan pasien. Namun, terdapat kendala seperti kurangnya evaluasi layanan kefarmasian, terbatasnya survei kepuasan yang melibatkan pasien, padahal adanya partisipasi pasien sangat penting untuk memperbaiki kualitas pelayanan (Afrioza dan Baidillah, 2021). Salah satu metode yang

dapat digunakan dalam melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian adalah *Service Quality* (SERVQUAL) (Parasuraman et al., 1988).

Metode SERVQUAL (*Service Quality*) oleh Parasuraman et al. (1988) ialah salah satu pendekatan yang sering diterapkan guna mengukur kualitas pelayanan, termasuk di bidang kefarmasian. Lima dimensi dalam metode ini meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Kelima dimensi tersebut banyak diterapkan dalam studi-studi yang menganalisis hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian terdahulu mengungkapkan bahwasanya dimensi *responsiveness* dan *assurance* memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien di layanan kefarmasian (Rahmawati et al., 2021). Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian termasuk waktu tunggu, status kesehatan, harapan pasien, lokasi apotek, ketersediaan obat, biaya, dan sosio-demografi terkait usia, jenis kelamin, dan ras (Kebede et al., 2021).

Menurut penelitian Lestari et al. (2025) faktor yang paling dominan adalah *responsiveness* dan *assurance*, menunjukan kecepatan apoteker dalam memberikan layanan yang akurat dan tepat. Tidak kalah penting dengan adanya ketersediaan obat, keandalan produk, fasilitas pelayanan yang aman dan nyaman, serta empati yang dimiliki oleh apoteker saat berinteraksi dengan pasien juga menjadi penentu kualitas pelayanan kefarmasian yang bermutu. Penelitian yang dilakukan Yunita et al. (2022) memiliki rata rata kualitas tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian dibeberapa apotek Wilayah Samarinda adalah 94,11% dengan klasifikasi sangat puas. Pada beberapa apotek dimensi yang paling rendah ialah dimensi ketanggapan *(responsiveness).* Situasi ini disebabkan oleh petugas apotek yang tidak responsif terhadap pasien karena apotek yang sedang ramai dan banyak pasien yang menunggu giliran. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya mendorong pasien terus kembali untuk membeli obat atau

menebus resep, sehingga mereka dapat menjadi pelanggan setia apotek tersebut (Desiana et al., 2023).

Apotek memegang peran vital dalam sistem kesehatan dimasyarakat sebab berdampak langsung terhadap pengobatan pasien dan kualitas hidup mereka. Terdapat dua apotek besar di wilayah Sanga-Sanga, Kabupaten Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur, dan salah satunya memiliki dokter umum yang melayani masyarakat setempat. Kedua apotek ini memiliki masing-masing jumlah pegawai berkisar antara 3-4 pegawai dengan jumlah pasien 30 hingga 200 pasien perharinya. Menurut Badan Pusat Statistik (2024), jumlah penduduk di Sanga-Sanga mencapai 20.637 jiwa yang berpotensi menjadi pasien, dengan jumlah apotek yang terbatas. Pengukuran kepuasan pasien pada kedua apotek ini sangat penting untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien. Belum ada studi komprehensif yang dilakukan mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan kefarmasian di wilayah tersebut.

Penelitian diharapkan berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, serta dapat mendukung kebijakan pemerintah dalam pemerataan layanan kesehatan di daerah terpencil seperti Sanga-Sanga. Penelitian penting dilakukan mengingat Wilayah Sanga-Sanga, sebagai kawasan pertambangan dan pedesaan yang rentan terhadap masalah kesehatan seperti infeksi saluran pernapasan akibat polusi udara, serta tingginya angka *self-medication* (swamedikasi) akibat jarak jauh ke fasilitas kesehatan pusat. Kondisi yang menuntut optimalisasi peran apotek lokal sebagai garda terdepan dalam pencegahan dan pengobatan dini. Penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran yang berguna bagi pengelola apotek dan sektor kesehatan diwilayah ini dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian. Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan oleh tenaga kefarmasian untuk dapat meningkatkan kinerja dan meningkatkan kualitas operasionalnya bagi pelayanan kefarmasian di apotek tersebut.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di apotek Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara periode Februari-Maret 2026?

C. Hipotesis

H_0 : Pasien merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di apotek Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara.

H_1 : Pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di apotek Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara.

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian kali ini ialah untuk mengetahui evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di apotek Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara periode Februari-Maret 2026.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus pada penelitian kali ini ialah untuk mengetahui evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di apotek Wilayah Sanga-Sanga Kutai Kartanegara periode Februari-Maret 2026, dilihat dari dimensi *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik).

E. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan diharapkan mampu memberikan manfaat berikut:

1. Menjadi acuan evaluasi kualitas pelayanan kefarmasian di apotek yang berlokasi di Wilayah Sanga-Sanga Kutai Kartanegara.
2. Membantu tenaga kefarmasian dalam melakukan evaluasi performa kerja dan meningkatkan mutu layanan kefarmasian di apotek agar tercapai tingkat kepuasan pasien yang optimal.

3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran dan referensi akademik bagi mahasiswa, khususnya di bidang farmasi, dalam memahami penerapan evaluasi kualitas pelayanan kefarmasian di apotek.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Apotek

1. Pengertian Apotek

Apotek ialah institusi pelayanan kefarmasian tempat apoteker menjalankan praktik kefarmasian sesuai dengan Permenkes RI Nomor 73 Tahun 2016. Pelayanan kefarmasian ialah sarana langsung dan bertanggung jawab untuk membantu pasien dalam memperoleh sediaan farmasi dengan tujuan memperoleh hasil yang sebaik-baiknya guna meningkatkan kualitas hidup pasien (Kemenkes RI, 2016). Tenaga kefarmasian, yang meliputi apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK), melaksanakan pelayanan kefarmasian di apotek sesuai dengan Permenkes RI Nomor 9 Tahun 2017. Pelayanan kefarmasian meliputi pelayanan resep, sediaan farmasi, alat kesehatan, dan perbekalan kesehatan sekali pakai (Kemenkes RI, 2017).

2. Tujuan Apotek

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 menguraikan tujuan apotek sebagai berikut:

a. Meningkatkan standar pelayanan kefarmasian di apotek.
b. Memastikan pasien dan masyarakat umum terlindungi saat menggunakan apotek untuk mendapatkan pelayanan kefarmasian.
c. Memberikan kepastian hukum kepada apoteker yang memberikan pelayanan kefarmasian di apotek.

3. Fungsi Apotek

Permenkes RI Nomor 9 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan apotek menetapkan fungsi apotek sebagai berikut:

a. Mengelola sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai.
b. Menyelenggarakan pelayanan farmasi klinik.

Apotek memiliki kewenangan untuk menyerahkan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai kepada (Kemenkes RI, 2017):

a. Apotek lainnya;
b. Puskesmas;
c. Instalasi farmasi rumah sakit;
d. Instalasi farmasi klinik;
e. Dokter;
f. Bidan praktik mandiri;
g. Pasien;
h. Masyarakat dengan cara perendaman menggunakan pelarut dengan pengadukan pada temperatur kamar.

B. Pelayanan Kefarmasian di Apotek

1. Pengertian Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian ialah jenis pelayanan yang diberikan langsung kepada pasien dengan rasa tanggung jawab atas pemberian obat, yang dilakukan untuk memaksimalkan peningkatan kualitas hidup pasien (Kemenkes RI, 2016). Dalam menjalankan tugas pelayanan kefarmasian, tenaga kefarmasian menggunakan standar pelayanan kefarmasian sebagai acuan utama untuk memastikan bahwa semua aspek pelayanan berjalan efektif dan dapat diandalkan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Persyaratan Pelayanan Kefarmasian di Apotek, apotek harus memenuhi dua persyaratan, yaitu sebagai berikut:

a. Pelayanan Farmasi Klinik
b. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai

Standar Pelayanan Kefarmasian Permenkes Nomor 73 Tahun 2016 menetapkan tujuan standar pelayanan kefarmasian yaitu:

a. Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian,
b. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian,
c. Mencegah penyalahgunaan obat untuk melindungi pasien dan masyarakat.

Berdasarkan (Kemenkes RI, 2016)standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi standar sebagai berikut:

a. Pengelolaan Apotek wajib melakukan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, mencakup:

1) Perencanaan

Prosedur perencanaan untuk memperoleh sediaan farmasi, alat kesehatan, dan perlengkapan medis sekali pakai perlu mempertimbangkan hal-hal seperti tren penyakit, pola konsumsi, karakteristik budaya, dan kapasitas ekonomi masyarakat. Pendekatan ini mempunyai tujuan guna membantu dalam menyusun stategi yang efektif dan relevan, sehingga sesuai dengan kebutuhan nyata (Kemenkes RI, 2016).

2) Pengadaan

Apabila sediaan farmasi dibeli melalui jalur resmi yang mematuhi ketentuan dan peraturan perundang-undangan, maka mutu pelayanan kefarmasian dapat tercapai. Pengadaan yang sesuai prosedur ini membantu meminimalkan risiko kesalahan dan penyalahgunaan (Kemenkes RI, 2016).

b. Penerimaan

Tahap penerimaan dilakukan untuk memverifikasi kesesuaian antara kondisi fisik barang yang diterima dengan jenis, spesifikasi, jumlah, mutu, waktu penyerahan, dan harga yang tercantum dalam surat pesanan. Proses ini membantu untuk menghindari kesalahan dan meminimalkan risiko masalah dikemudian hari.

c. Penyimpanan

Penyimpanan obat dan bahan obat wajib dilakukan dengan mempertahankan wadah asli dari pabriknya. Terkecuali ada situasi darurat atau pengecualian tertentu obat boleh dipindahkan kewadah baru, tetapi langkah pencegahan kontaminasi harus diutamakan. Pastikan wadah pengganti memiliki label atau tulisan informasi yang jelas mengenai isinya.

2. Jenis Pelayanan Kefarmasian

a. Pelayanan Resep

Pelayanan resep merupakan suatu komponen utama dari keseluruhan layanan farmasi yang ada di apotek. Mengingat pada dasarnya setiap orang pasti membutuhkan penanganan saat sakit, maka layanan kesehatan, termasuk layanan resep ini menjadi kebutuhan dasar yang tak terhindarkan bagi masyarakat (Djamaluddin et al., 2019).

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1027 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, pelayanan resep diberikan atas permintaan tertulis dari tenaga medis yang memiliki izin praktik (seperti dokter, dokter gigi, atau dokter hewan) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan ini meliputi berbagai kegiatan, seperti penomoran, verifikasi, penulisan label, peracikan, pengemasan, pengecekan, dan penyerahan obat (Kepmenkes RI, 2004). Romdhoni (2020) mengelompokkan jenis-jenis resep sebagai berikut:

1) Resep standar (R/. *Officinalis*), yaitu penulisan resep yang mengikuti panduan dari buku standar, seperti farmakope atau buku standar lainnya yang telah di bakukan sesuai pedoman yang ada. Kita harus memastikan bahwa penulisannya selaras dengan isi buku standar tersebut untuk tetap menjaga keamanan dan kualitasnya.

2) Resep magistrales (R/. Polifarmasi), ialah resep yang telah dibuat atau diubah oleh dokter, baik sebagai campuran atau sebagai bentuk tunggal yang diencerkan yang perlu diracik sebelum dapat digunakan.
3) Resep medicinal, ialah obat resep siap pakai dan tidak memerlukan racikan. Obat ini mencakup obat bermerek, obat paten, dan obat generik. Sumber referensi meliputi: Informasi Spesialite Obat (ISO), *The Monthly Index of Medical Specialities* (MIMS), dan sebagainya.
4) Resep obat generik, ialah resep yang dikeluarkan dengan nama generik obat dalam bentuk dosis dan jumlah tertentu. Pelayanannya dapat melibatkan peracikan atau tanpa peracikan.

b. Pelayanan Non Resep

Pasien yang ingin swamedikasi atau berobat sendiri dapat mengakses layanan tanpa resep (Kemenkes RI, 2016). Swamedikasi yakni tindikan individu yang secara mandiri menggunakan obat tanpa saran dari dokter professional untuk meredakan keluhan atau menangani masalah kesehatan ringan. Hal ini menekankan bahwa betapa krusialnya pendidikan dalam mencegah penggunaan yang salah, terutama dengan era dimana akses farmasi semakin luas melalui situs online (Brunton dan Laurence, 2023).

WHO (1998), mendefinisikan swamedikasi sebagai tindakan individu dalam memilih dan menggunakan obat, termasuk obat herbal dan tradisional, untuk mengobati diri sendiri dari penyakit atau gejala penyakit. Ketika seseorang menderita penyakit ringan yang dapat sembuh dengan sendirinya (*selflimiting*), seperti sakit kepala, lemas, atau batuk, mereka mengobati sendiri dengan mengonsumsi obat bebas atau obat non resep.

3. Pelayanan Kefarmasian Klinis

Pelayanan farmasi klinis di apotek ialah jenis pelayanan kefarmasian yang diberikan secara langsung kepada pasien dan bertanggung jawab atas sediaan farmasi, peralatan medis, dan perbekalan medis sekali pakai dengan tujuan mencapai hasil terbaik dalam meningkatkan kualitas hidup pasien (Kemenkes RI, 2016).

Pelayanan farmasi klinis meliputi:

a. Pengkajian dan pelayanan resep;
b. Dispensing;
c. Pelayanan Informasi Obat (PIO);
d. Konseling;
e. Pelayanan Kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*);
f. Pemantauan Terapi Obat (PTO);
g. Monitoring Efek Samping Obat (MESO).

C. Kepuasan Pasien

1. Pengertian Kepuasan Pasien

Kesan seseorang terhadap kinerja layanan suatu produk dibandingkan dengan ekspektasinya dapat berujung pada kepuasan atau kekecewaan. Pelanggan akan merasa tidak puas jika suatu produk tidak memenuhi ekspektasi. Di sisi lain, pelanggan akan merasa senang jika kinerja produk lebih baik dari yang diharapkan. Demikian pula, ketika hasil melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas. Stategi utama meningkatkan kepuasan pasien, diperlukan adanya usaha menarik lebih banyak pasien, serta menciptakan sistem yang efektif untuk mempertahanankan pasien (Effendi dan Junita, 2020)

Akhmad et al. (2019) menjelaskan bahwasanya kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima dimensi utama yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima. Metode pengukuran tersebut dikenal sebagai SERVQUAL, yaitu pendekatan survei yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan secara menyeluruh. Kelima

dimensi yang menjadi fokus dalam SERVQUAL meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan atau kepercayaan (*assurance*), empati (*empathy*), serta aspek bukti fisik atau tampilan nyata (*tangible*). Seluruh dimensi tersebut diperlukan untuk memahami kebutuhan pasien secara tepat.

2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Araujo (2022), terdapat beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien, yaitu:

a. Kualitas produk atau jasa, yakni kondisi dimana pasien menilai bahwa layanan atau produk yang diperoleh memiliki mutu yang sesuai dengan hasil penilaian mereka.
b. Kualitas pelayanan, di mana kepuasan muncul ketika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan serta dianggap baik oleh pasien.
c. Faktor emosional, yaitu kepuasan yang timbul akibat persepsi positif terhadap fasilitas kesehatan, misalnya anggapan bahwa sebuah apotek memiliki citra sebagai “apotek premium”.
d. Harga, yang berperan dalam membentuk ekspektasi; harga yang lebih tinggi sering kali meningkatkan harapan pasien, sementara harga yang lebih rendah pada layanan dengan kualitas serupa dianggap memberikan keuntungan lebih.
e. Biaya, dimana pasien cenderung merasa puas ketika tidak terdapat pengeluaran tambahan atau pemborosan waktu selama proses memperoleh layanan.

3. Kategori Kepuasan

Mengacu pada skala penilaian yang diperkenalkan oleh Rensis Likert pada tahun 1932, yang dikenal sebagai skala *likert*, tingkat kepuasan pasien dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori tertentu sesuai dengan ketentuan dalam (Kepmenpan RI, 2017):

a. Sangat Puas

Sangat Puas, didefiniskan sebagai evaluasi subjektif berdasarkan perasaan pasien atau konsumen dari studi penelitian. Hal ini berarti pelayanan kesehatan hampir seluruhnya atau sebagian besar memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Sebagai contoh prasarana yang bersih dan proses administrasi yang ramah. Keseluruhan aspek ini menunjukan bahwa kualitas layanan berada pada level yang sangat tinggi dalam pelayanan.

b. Puas

Puas, didefiniskan sebagai ukuran subjektif berdasarkan perasaan pasien atau konsumen dari penilaian penelitian. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan kesehatan yang diterima pasien belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Misalnya, tempat yang tidak bersih, proses administrasi yang lambat, atau sikap staf yang tidak ramah saat menawarkan layanan. Keseluruhan hal ini menunjukan bahwa kualitas layanan dikategorikan sedang.

c. Tidak Puas

Tidak Puas, didefiniskan sebagai evaluasi subjektif terhadap perasaan pasien atau konsumen yang menunjukkan bahwa layanan kesehatan tidak memenuhi persyaratan atau harapan mereka. Hal ini bisa dilihat dari fasilitas yang kurang bersih, dan administrasi yang lambat menggambarkan kualitas layanan yang rendah.

d. Sangat Tidak Puas

Sangat Tidak Puas, diartikan penilaian subjektif yang sangat rendah, ketika menunjukkan layanan kesehatan yang sangat tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pasien. Misalnya, fasilitas yang tidak bersih, proses administrasi yang lambat, atau staf yang tidak ramah. Secara keseluruhannya mencerminkan kualitas layanan yang sangat rendah.

Tabel 1. Skala *Likert*

Skor	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	D	Sangat Tidak Puas
2	C	Tidak Puas
3	B	Puas
4	A	Sangat Puas

Sumber: Kepmenpan RI (2017)

Kepuasan pasien dapat dievaluasi melalui lima dimensi utama. Aspek pertama dari keandalan ialah kapasitas apoteker untuk memberikan layanan resep yang memuaskan pasien, termasuk penanganan resep yang akurat. Kedua, keselamatan mengacu pada aspek kualitas yang menggambarkan kompetensi apoteker dalam menyediakan pelayanan yang aman. Ketiga, empati merujuk pada kemampuan apoteker untuk memahami kondisi emosional pasien, memberikan bantuan, serta menunjukkan kepedulian terhadap perasaan mereka. Keempat, bukti fisik atau bentuk konkret mencerminkan aspek jaminan berupa penampilan fisik fasilitas dan layanan yang selaras dengan pengalaman visual dan sensori pasien, serta sesuai dengan manfaat yang diterima dan ekspektasi mereka. Kelima, daya tanggap menggambarkan kemampuan untuk merespon kebutuhan pasien secara tepat dan cepat, di mana ketepatan waktu dalam pelayanan dapat meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh dua kelompok dimensi, yaitu dimensi yang berkaitan dengan karakteristik pasien serta dimensi pelayanan kefarmasian. Pada aspek pelanggan, faktor yang termasuk di dalamnya mencakup usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan domisili pasien. Sementara itu, dimensi pelayanan kefarmasian terbagi menjadi dua kategori, yakni dimensi kefarmasian dan dimensi non-kefarmasian. Sikap dan tingkat layanan yang diberikan oleh staf farmasi, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, serta lamanya waktu tunggu layanan obat merupakan contoh dimensi non-farmasi (Prihartini et al., 2020).

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Pemasar dapat menerapkan berbagai metode penelitian atau survei, termasuk kuesioner, surat, panggilan telepon, dan wawancara langsung, untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Di antara berbagai metode yang tersedia, model SERVQUAL (*Service Quality*) merupakan pendekatan yang paling luas digunakan dan tetap menjadi rujukan dalam penelitian manajemen pelayanan. Metode SERVQUAL menilai kualitas pelayanan dengan membandingkan skor yang diberikan pelanggan untuk setiap pasangan pernyataan dalam kuesioner, yang mencerminkan persepsi mereka terhadap harapan dan kondisi pelayanan yang diterima. Metode SERVQUAL memberikan insight yang terukur dan terfokus pada pelanggan, sehingga membantu dalam meningkatkan kualitas layanan secara efektif dan berkelanjutan. Metode ini memiliki keterbatasan yakni, terletak pada harapan pelanggan dapat berubah seiring waktu, tetapi SERVQUAL tidak secara langsung menangkap perubahan ini, sehingga survei perlu dilakukan secara berkala, dan metode ini hanya mengukur perbedaan antara harapan dan persepsi, tanpa memberikan solusi langsung untuk mengatasi masalah yang ditemukan (Bancsik et al., 2024).

5. Prinsip Pelayanan

Menurut Mukarom dan Laksana (2015) prinsip pelayanan publik dikembangkan menjadi 12 unsur yang dianggap relevan, valid, dan reliabel sebagai komponen dasar dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Unsur-unsur tersebut meliputi:

a. Prosedur pelayanan, kesederhanaan alur yang diterapkan menunjukkan betapa mudahnya proses atau tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
b. Persyaratan pelayanan, persyaratan administratif dan teknologi yang harus dipenuhi oleh masyarakat umum untuk mendapatkan layanan khusus untuk jenis layanan yang dimaksud.

c. Kejelasan petugas pelayanan, yakni identitas, kedudukan, wewenang, dan tanggung jawab petugas yang memberikan layanan semuanya diketahui.
d. Kedisiplinan petugas pelayanan, tingkat komitmen petugas dalam memberikan pelayanan, terutama yang berkaitan dengan kepatuhan terhadap jam kerja yang ditetapkan secara konsisten.
e. Tanggung jawab petugas pelayanan, klarifikasi mengenai kewenangan dan akuntabilitas petugas dalam menjalankan dan menyelesaikan proses pelayanan.
f. Kemampuan petugas pelayanan, tingkat kemahiran dan keahlian petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan masyarakat.
g. Kecepatan pelayanan, kapasitas unit layanan untuk menyelesaikan prosedur layanan dalam waktu yang ditentukan.
h. Keadilan mendapatkan pelayanan, pemberian layanan tanpa mempertimbangkan kelas sosial ekonomi atau status klien.
i. Kesopanan dan keramahan petugas, pola pikir dan perilaku petugas yang melayani masyarakat dengan sopan santun, keramahan, dan rasa hormat satu sama lain.
j. Kewajaran biaya pelayanan, kemampuan masyarakat untuk menanggung biaya layanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Konsistensi antara biaya yang dikeluarkan dan tarif yang ditetapkan oleh unit layanan disebut sebagai kepastian biaya layanan.
k. Kepastian jadwal pelayanan, penerapan jam pelayanan yang teratur dan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
l. Kenyamanan lingkungan, kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang tertib, higienis, dan menunjang kenyamanan penerima pelayanan.

6. Peran Apotek dalam Pelayanan Kefarmasian

Apotek memegang peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kefarmasian, yang meliputi pengelolaan obat, pemberian edukasi kepada pasien, serta pemantauan terapi. Selain memastikan bahwasanya pasien menerima obat yang tepat, apoteker bertanggung jawab untuk memastikan bahwa obat digunakan secara aman dan efektif (Parera et al., 2021).

Dalam situasi ini, apotek membantu mengendalikan penyakit dan meningkatkan kualitas hidup pasien dengan bertindak sebagai penghubung antara pasien dan sistem layanan kesehatan. Selain membantu pasien dalam perawatan diri, apoteker juga mengedukasi masyarakat tentang kesehatan dan pencegahan penyakit. Oleh karena itu, apotek sangat penting bagi sistem layanan kesehatan, terutama dalam hal layanan kefarmasian. Menurut Parera et al. (2021) beberapa aspek kunci dari peran apotek:

a. Pengelolaan Obat

Apoteker bertanggung jawab untuk memastikan jenis, dosis, dan cara pemberian obat yang diresepkan kepada pasien sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu, apoteker bertanggung jawab untuk memantau kemungkinan efek samping dan kombinasi obat.

b. Edukasi Pasien

Apoteker juga berperan dalam menyampaikan informasi yang tepat dan mudah dipahami kepada pasien terkait penggunaan obat, termasuk cara penyimpanan, potensi efek samping, serta tanda-tanda yang perlu diperhatikan selama terapi. Edukasi ini penting untuk meningkatkan kepatuhan pasien terhadap terapi yang diberikan.

c. Dukungan dalam Perawatan Mandiri

Apotek juga berfungsi sebagai tempat di mana pasien dapat mendapatkan dukungan untuk perawatan mandiri. Apoteker dapat memberikan saran tentang pengelolaan kondisi kesehatan tertentu dan membantu pasien dalam membuat keputusan yang tepat mengenai kesehatan mereka.

d. Pencegahan Penyakit

Selain memberikan obat, apotek juga berperan dalam pencegahan penyakit melalui program vaksinasi dan penyuluhan kesehatan. Apoteker dapat membantu masyarakat memahami pentingnya pencegahan dan deteksi dini penyakit.

e. Integrasi Teknologi

Kemajuan teknologi, apotek kini dapat memanfaatkan sistem informasi untuk manajemen obat dan *telemedicine*, yang memungkinkan apoteker memberikan konsultasi jarak jauh kepada pasien.

D. *Service Quality* (SERVQUAL)

Service Quality (SERVQUAL) adalah membandingkan kinerja atribut jasa dengan standar ideal untuk masing-masing atribut tersebut. Metode ini juga menganalisis setiap GAP antara dua variabel pokok yaitu jasa yang diharapkan dengan jasa yang dipersepsikan (Anggit dan Setyorini, 2022). Menurut Fanani et al. (2020) penting untuk mengevaluasi atau membandingkan kinerja layanan terhadap seperangkat standar yang telah ditentukan saat mengukur kualitas layanan. Metode *Service Quality* (SERVQUAL) pertama kali dikenalkan oleh Parasuraman et al. (1988) dalam pendekatan ini ditegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut yang bersangkutan. SERVQUAL mengukur lima dimensi kualitas layanan yang dianggap penting oleh pasien, yaitu *tangibles* (bukti fisik), reliability (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Sentia et al., 2022). Kelima dimensi ini menggambarkan sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna dan bagaimana sistem informasi dapat memberikan pengalaman yang memuaskan bagi semua pihak yang terlibat.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien ini mutlak diperlukan. Pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu layanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien.

Dimensi mutu kepuasan menurut Parasuraman *et al.* (1988, dikutip dalam Mustikasari *et al.*, 2023) meliputi:

1. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan, akurat, dan memuaskan.
2. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk menolong pelanggan dan menyediakan pelayanan yang cepat.
3. *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan pengetahuan dan sopan santun pegawai untuk menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan.
4. *Emphaty* (empati) yaitu kepedulian dan perhatian khusus terhadap pelanggan.
5. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu wujud kenyataan fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai, dan barang-barang komunikasi.

Kepuasan dan kualitas jasa pun akan meningkat, begitupun sebaliknya. Untuk menentukan skor dalam *Service Quality* (SERVQUAL), dapat dilihat apakah selisih positif, selisih nol atau selisih negatif antara harapan dan kenyataan. GAP positif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan melebihi harapan pelanggan. Sementara itu, GAP negatif terjadi ketika kualitas pelayanan berada di bawah harapan pelanggan. Semakin besar nilai negatifnya, maka semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaiknya, jika nilai selisih GAP positifnya tinggi, hal ini menunjukkan bahwa kualitas jasa yang diberikan sangat baik (Aldiansyah et al., 2020). Dalam Suhaella et al. (2019) metode SERQUAL, memiliki heberapa cara untuk menyelesaikan perhitungan sebagai berikut:

1. Mencari nilai persepsi (nilai kinerja) dari setiap variabel (X_i) dan skor nilai harapan dari setiap variabel (Y_i)
2. Menghitung rata-rata (X) dan (Y) dengan menjumlahkan nilai harapan (Y) dan persepsi (X) dari tiap variabel seluruh responden.

$$X_i = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$Y_i = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

X_i= Nilai rata-rata persepsi ke-i

Y_i = Nilai rata-rata harapan ke-i

n = Jumlah responden

3. Menghitung Gap (kesenjangan) antara persepsi dan harapan

$$NS_i = X_i - Y_i$$

Keterangan = NS_i = Nilai Servqual (Gap) variabel ke-i

4. Jika nilai yang diperoleh adalah angka negatif (<0), menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan persepsi pasien, sedangkan angka positif (>0) menujukkan bahwa kualitas tingkat pelayanan yang ditawarkan lebih tinggi daripada tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya jika skor kepuasan nol atau sama dengan nol (0) berarti tingkat pelayanan memenuhi harapan pasien.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dalam metode non-eksperimental. Penelitian ini mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di dua apotek di Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara selama bulan Februari-Maret 2026. Pasien yang ingin dijadikan sampel dilakukan wawancara untuk mengetahui apakah pasien telah memenuhi kriteria inklusi dan pasien yang telah memenuhi kriteria inklusi, diberikan *informed consent*. Pengumpulan informasi terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan instrumen kuesioner. Penilaian kepuasan pasien dilakukan berdasarkan lima dimensi, yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).

B. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini ialah pasien yang menerima pelayanan kefarmasian pada kedua apotek di Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara.

C. Sampel dan Teknik Sampling

1. Sampel

Sampel dalam penelitian ini terdiri dari pasien yang menerima layanan kefarmasian pada apotek yang berlokasi di Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara dengan kriteria inklusi sebagai berikut:

a. Pasien yang bersedia mengisi kuesioner.
b. Pasien bisa membaca dan menulis.
c. Pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian.

d. Pasien yang berumur mulai dari 17 tahun.

Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin (Anggreni, 2022). Rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Nx(d)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = *Margin eror maximum*, yaitu tingkat kesalahan *maximum* yang masih bisa ditolerir (5% atau 0,05)

$$n = \frac{1.500}{1+1.500x(5\%)^2}$$

$$= \frac{1.500}{1+1.500x(0,05)^2}$$

$$= \frac{1.500}{1+3,75}$$

$$= \frac{1.500}{4,75}$$

$$= 316$$

Jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian adalah sebanyak 316 responden.

2. Teknik pengambilan sampel

Metode *accidental sampling* diterapkan guna pengambilan sampel dalam penelitian ini. Metode ini dilakukan dengan memilih responden yang secara kebetulan ditemui peneliti dan dianggap sesuai sebagai subjek penelitian, yaitu individu yang memenuhi kriteria sebagai sumber data pada saat pengumpulan data berlangsung (Imansari dan Kholifah, 2023).

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini terbagi menjadi dua variabel, yakni sebagai berikut:

1. Variabel Bebas

Variabel yang memengaruhi atau mengubah variabel terikat disebut variabel bebas. Variabel bebas dalam penelitian ini ialah mutu pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apotek di Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara.

2. Varibel Terikat

Variabel yang diukur untuk mengetahui dampak variabel bebas disebut variabel terikat. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara, merupakan variabel terikat dalam penelitian ini, yang dievaluasi menggunakan lima dimensi: keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), dan bukti fisik (*tangible*).

E. Definisi Operasional

1. Kepuasan pasien adalah penilaian subjektif pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima dari Apotek Sanga-Sanga (Apotek A) dan Apotek Sanga-Sanga Sudirman (Apotek B) di Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara selama bulan Februari-Maret 2026.
2. Kualitas pelayanan kefarmasian adalah tingkat mutu pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apotek kepada pasien yang dapat diamati dan diukur melalui lima dimensi pokok, yaitu: kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*emphathy*), daya tanggap (*responsiveness*) dan bukti fisik (*tangible*).
3. Apotek Wilayah Sanga-Sanga adalah fasilitas pelayanan kefarmasian yang menjadi lokasi penelitian, yaitu Apotek Sanga-Sanga (Apotek A) dan Apotek Sanga-Sanga Sudirman (Apotek B), yang berada di Kecamatan Sanga-Sanga, Kabupaten Kutai Kartanegara.

F. Teknik Pengumpuan Data

1. Alat dan Bahan

   Alat : Pulpen atau pensil, papan *scanner* dan timer (*stopwatch*)

   Bahan : *Informed concent* dan kuesioner

2. Prosedur Penelitian

   a. Mendapatkan izin pada penelitian
   b. Memperoleh surat rekomendasi dari Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Samarinda agar dapat melakukan penelitian di Apotek Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara.
   c. Mendapatkan izin dari kedua Apotek di Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara.
   d. Melakukan uji validitas pada kedua Apotek di Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara.
   e. Melakukan uji Reliabilitas pada kedua Apotek di Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara.

Proses untuk menentukan seberapa baik suatu instrumen penelitian dapat mengukur variabel yang ingin dievaluasi dikenal sebagai uji validitas. Jika setiap pertanyaan pada suatu instrumen, seperti kuesioner, secara akurat menangkap gagasan yang ingin diukur, maka instrumen tersebut dianggap valid. Suatu item pertanyaan dianggap valid apabila nilai *r* hitung lebih besar daripada *r* tabel (Soesana et al., 2023).

Apabila hasil uji validitas menunjukkan bahwasanya terdapat pernyataan dalam kuesioner yang tidak valid, maka pertanyaan tersebut akan diperbaiki dan diuji kembali dengan menyebarkan kuesioner ulang kepada responden, atau dapat pula dihapus dari instrumen penelitian. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan 30 responden kemudian dilakukan pengukuran dengan bantuan program SPSS (Anggraini et al., 2022).

Reliabilitas merujuk pada tingkat konsistensi suatu instrumen penelitian dalam menghasilkan data yang dapat dipercaya, sehingga instrumen tersebut mampu menggambarkan kondisi sebenarnya di lapangan. Jika respons responden terhadap kuesioner menunjukkan konsistensi atau stabilitas saat pengukuran dikumpulkan sekaligus, kuesioner tersebut dianggap andal atau memiliki tingkat ketergantungan yang wajar (Soesana et al., 2023).

Koefisien *Cronbach's alpha* diterapkan dalam uji reliabilitas instrumen penelitian ini. Jika nilai koefisien *alpha* suatu instrumen lebih tinggi dari 0,60, instrumen tersebut dianggap reliabel. Apabila hasil pengujian menunjukkan adanya item pernyataan yang tidak reliabel, maka butir pertanyaan tersebut akan diperbaiki dan diuji kembali dengan menyebarkan kuesioner ulang kepada responden, atau dapat dihapus dari instrumen penelitian (Soesana et al., 2023). Proses pengujian reliabilitas dilakukan dengan bantuan program SPSS.

f. Pengolahan Data

Menurut Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pengolahan data dilakukan sebagai berikut:

1) Pengukuran Skala *Likert*

Setiap pertanyaan survei untuk setiap komponen penilaian memiliki skor tertentu. Nilai rata-rata tertimbang dari setiap komponen layanan kemudian diterapkan guna menentukan skor ini. Pada survei ini, seluruh unsur pelayanan diberi bobot yang sama.

Penetapan bobot dilakukan berdasarkan rumus berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{x}$$

Keterangan:

N = Bobot nilai per unsur

Dalam rangka menentukan nilai SKM pada unit pelayanan, digunakan metode rata-rata tertimbang. Perhitungan tersebut menerapkan formula berikut:

$$\text{SKM} = \frac{Total\ dari\ nilai\ presepsi\ per\ unsur}{Total\ unsur\ yang\ terisi}\ x\ Nilai\ penimbang$$

Agar penafsiran terhadap mutu pelayanan SKM berada pada rentang 25–100, hasil pengukuran sebelumnya disesuaikan melalui konversi menggunakan nilai dasar 25. Adapun formula yang digunakan tersaji sebagai berikut:

SKM *Unit Pelayanan x* 25

Unit layanan diizinkan untuk menambahkan aspek tambahan yang dianggap relevan dan memberikan bobot yang bervariasi pada 20 elemen layanan utama karena setiap unit layanan memiliki karakteristik tersendiri. Namun demikian, total bobot seluruh unsur wajib dipertahankan sebesar 1.

Tabel 2 Nilai Presepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Presepsi	**Nilai Interval (NI)**	**Nilai Interval Konversi (NIK)**	**Mutu Pelayanan (x)**	**Kinerja Unit Pelayanan (y)**
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Kepmenpan RI (2017)

1) Pengolahan Data Survei

Data yang diperoleh dari kuesioner setiap responden dicatat ke dalam formulir mulai dari unsur pertama (U1) hingga unsur kedua puluh (U20). Tahapan berikutnya adalah melakukan perhitungan guna memperoleh nilai rata-rata setiap unsur pelayanan serta menentukan nilai indeks pada unit pelayanan sebagai berikut:

a) Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan

Total skor untuk setiap unsur pelayanan dihitung dengan menjumlahkan nilai yang diberikan pada seluruh kuesioner yang telah diisi responden. Berikutnya, nilai rata-rata setiap elemen dihitung dengan membagi skor totalnya dengan jumlah responden yang menjawab pertanyaan.

b) Nilai Indeks Pelayanan

Nilai survei untuk unit pelayanan diperoleh melalui proses penjumlahan seluruh nilai pada masing-masing unsur (U1 sampai U20).

c) Pengujian Kualitas Data

Data jawaban responden yang sudah tercatat pada kuesioner kemudian diolah dengan mengelompokkan responden berdasarkan variabel demografis seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan utama. Pengelompokan ini berfungsi untuk menggambarkan karakteristik responden serta melihat kecenderungan penerima layanan.

d) Hasil Penyusun Indeks

Nilai rerata total semua komponen layanan menjadi dasar indeks kepuasan pasien setiap unit layanan. Nilai rata-rata untuk setiap elemen layanan kemudian dijumlahkan dan dikalikan dengan bobot standar untuk menentukan indeks komposit untuk setiap unit.

e) Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Upaya peningkatan mutu pelayanan diarahkan terlebih dahulu pada unsur-unsur dengan skor terendah agar memperoleh perbaikan prioritas. Sementara itu, unsur dengan skor tinggi setidaknya harus dipertahankan kualitasnya. Untuk menilai keterkaitan antara persepsi dan prioritas peningkatan mutu pelayanan, dilakukan pengukuran lebih lanjut.

G. Analisis Data

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis univariat yang dianalisis secara deskriptif. Pendekatan deskriptif bertujuan memberikan pemaparan objektif mengenai kondisi atau fenomena yang diteliti. Data yang diperoleh kemudian diolah dan diberi skor menggunakan skala *likert* sebagai dasar pengukuran penilaian responden.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilaksanakan di dua apotek yang berlokasi di Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara. Kedua apotek ini merupakan Apotek Sanga-Sanga (Apotek A) dan Apotek Sanga-Sanga Sudirman (Apotek B). Pelaksanaan penelitian Apotek A berlangsung pada 26 Februari-14 Maret 2026 dan Apotek B berlangsung pada 16 Maret-31 Maret 2026, dengan melibatkan 350 responden yang telah di tentukan menggunakan rumus Slovin, serta 30 responden dari Apotek A yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner. Responden yang terlibat telah menyatakan kesediaannya dengan menandatangani *informed consent* sebelum mengisi kuesioner.

Penelitian bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Wilayah Sanga-Sanga Kutai Kartanegara berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Penelitian menggunakan kuesioner yang terdiri dari 19 butir pertanyaan yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan, dan data yang didapatkan diuji terlebih dahulu menggunakan program SPSS, serta dianalisis menggunakan *Microsoft Excel*.

A. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas merupakan suatu derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti (Sugiyono, 2020). Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah setiap butir dalam instrument itu valid atau tidak,

dapat diketahui dengan mengkorelasikan antara skor butir dengan skor totalnya. Sebuah kuesioner dianggap valid apabila butir-butir pertanyaannya mampu merepresentasikan konsep atau variabel yang ingin diteliti. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel, yang berarti item tersebut memiliki hubungan yang signifikan dengan skor total (Darma, 2021). Uji validitas dilakukan dengan melibatkan 30 responden. Suatu item disebut valid apabila r hasil lebih besar dari r tabel, dan dinyatakan tidak valid jika r hasil lebih kecil dari r tabel. Dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,361.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

No.	Uji Validitas	R Hasil	R Tabel	Keterangan
1.	*Reability*	0,604*	0,361	Valid
		0,653*	0,361	Valid
		0,791*	0,361	Valid
		0,872*	0,361	Valid
2.	*Responsiveness*	0,827*	0,361	Valid
		0,664*	0,361	Valid
		0,610*	0,361	Valid
		0,691*	0,361	Valid
3.	*Assurance*	0,701*	0,361	Valid
		0,511*	0,361	Valid
		0,596*	0,361	Valid
4.	*Emphaty*	0,708*	0,361	Valid
		0,548*	0,361	Valid
		0,531*	0,361	Valid
		0,690*	0,361	Valid
5.	*Tangible*	0,646*	0,361	Valid
		0,729*	0,361	Valid
		0,609*	0,361	Valid
		0,507*	0,361	Valid

Keterangan:
* = Signifikan pada α = 0,05 (5%), item tersebut dinyatakan Valid.

Berdasarkan tabel, hasil uji validitas yang dilakukan terhadap 30 responden menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid, karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap pertanyaan layak digunakan dan dapat dipahami dengan baik oleh responden.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah metode untuk menilai sejauh mana suatu kuesioner dapat dipercaya dalam mengukur indikator dari suatu variabel. Kuesioner dinyatakan reliabel (handal) apabila respon yang diberikan oleh individu terhadap pernyataan di dalamnya menunjukkan konsistensi atau kestabilan dari waktu ke waktu, realibilitas instrumen penelitian ini diuji menggunakan *Cronbach's Alpha*. Jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan instrument tersebut handal atau realibel (Darma, 2021).

Tabel 4. Hasil Uji Realibilitas

Cronbach's Alpha	***N of Items***
0,923	19

Berdasarkan uji realibilitas, didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,923. Nilai tersebut lebih besar dari 0,60 sehingga kuesioner pada penelitian ini dikatakan reliabel. Uji reliabilitas menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,923, yang lebih besar dari nilai batas minimum 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini reliabel dan konsisten dalam mengukur variabel yang diteliti.

B. Gambaran Karakteristik Responden

Responden yang dipilih adalah pasien yang menerima pelayanan kefarmasian dikedua apotek yang berada di Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara. Responden sebanyak 350 pasien digunakan sebagai sampel pada penelitian.

1. Karakteristk Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data karakteristik responden menurut jenis kelamin diperoleh dari pasien yang melakukan kunjungan pada kedua apotek yang berada di Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara sebagai berikut:

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Apotek

Jenis Kelamin	Apotek A		Apotek B		Total	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Perempuan	121	69	116	66	237	68
Laki-laki	54	31	59	34	113	32
Total	175	100	175	100	350	100

Pada tabel 5, berdasarkan jenis kelamin rata-rata responden terbanyak adalah wanita dengan jumlah total sebanyak 237 responden (68%) dengan masing-masing apotek A sebanyak 121 responden (69%) dan Apotek B sebanyak 116 responden (66%). Sedangkan jumlah total responden laki-laki dikedua apotek sebanyak 113 responden (32%) dengan masing-masing Apotek A sebanyak 54 responden (31%) dan Apotek B sebanyak 59 responden (34%). Berdasarkan tabel 5, jumlah responden perempuan sebagai sampel lebih banyak dibandingkan dengan responden laki-laki. Menurut penelitian Sholikhah et al. (2022) menyatakan bahwa pelanggan perempuan lebih sering membeli obat ke apotek dengan maksud untuk menunjang kesehatan keluarga. Perempuan memiliki peran dalam menjaga kesehatan keluarga dan lebih sering dalam mengakses layanan kefarmasian.

Jenis kelamin dapat menjadi faktor yang mempengaruhi preferensi serta cara pasien mengevaluasi layanan kesehatan, Pasien perempuan cenderung lebih memperhatikan aspek komunikasi interpersonal dan empati dari tenaga medis, sedangkan pasien laki-laki lebih berfokus pada aspek teknis serta hasil medis yang diperoleh. Perbedaan jenis kelamin berkontribusi terhadap variasi penilaian kualitas pelayanan, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Sumantri et al., 2024).

2. Karakteristk Responden Berdasarkan Umur

Data karakteristik responden berdasarkan umur diperoleh dari pasien yang melakukan kunjungan pada kedua apotek yang berada di Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara sebagai berikut:

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur di Apotek

Umur	Apotek A		Apotek B		Total	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
17-30	62	35	81	46	143	41
31-40	31	18	25	14	56	16
41-50	44	25	43	25	87	25
>50	38	22	26	15	64	18
Total	175	100	175	100	350	100

Berdasarkan hasil penelitian pada kedua apotek, mayoritas responden berada pada rentang usia 17-30 tahun, yaitu sebanyak 143 pasien atau sekitar 41% secara keseluruhan, dengan masing-masing Apotek A sebanyak 62 pasien atau sekitar 35% dan Apotek B sebanyak 81 pasien (46%). Responden berusia 31-40 tahun sebanyak 56 pasien atau sekitar 16% secara keseluruhan, dengan masing-masing Apotek A berjumlah 31 pasien (18%) dan Apotek B berjumlah 25 pasien (14%), usia 41-50 tahun sebanyak 87 pasien atau sekitar 25% secara keseluruhan, dengan masing-masing Apotek A sebanyak 44 pasien (25%) dan sebanyak 43 pasien (25%) pada Apotek B, dan usia >50 tahun sebanyak 64 pasien atau sekitar 18% secara keseluruhan, dengan masing-masing Apotek A sebanyak 38 pasien (22%), sedangkan pada Apotek B sebanyak 26 pasien (15%).

Kelompok usia muda atau dewasa merupakan pengunjung terbanyak dalam pelayanan di kedua apotek yang berada di Wilayah Sanga-Sanga tersebut. Kelompok usia 41-50 tahun menempati posisi kedua dengan total 87 pasien atau sekitar 25% secara keseluruhan. Responden berusia >50 tahun

tercatat sebagai posisi ketiga dan kelompok usia 31-40 tahun merupakan yang paling sedikit. Faktor usia turut mempengaruhi perilaku individu dalam merespons pelayanan kesehatan. Pasien yang berusia lebih muda cenderung lebih kritis terhadap layanan yang diterima. sedangkan pasien yang lebih tua umumnya lebih aktif dalam menggali informasi dari tenaga kesehatan mengenai kondisi kesehatannya (Kusumaningrum et al., 2025).

Seiring bertambahnya usia, ekspektasi individu terhadap pelayanan kesehatan cenderung menurun, sehingga mereka lebih mudah merasa puas. Hubungan antara usia dan tingkat kepuasan pasien dapat terjadi karena pasien dengan usia yang lebih tua sering memanfaatkan kesempatan untuk berdiskusi atau bertanya kepada tenaga kesehatan mengenai kondisi dirinya. Kebutuhan mereka akan informasi dan pemahaman terkait kesehatan dapat lebih mudah terpenuhi (Puswati et al., 2024).

3. Karakteristk Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

Data karakteristik responden berdasarkan latar belakang pendidikan diperoleh dari pasien yang melakukan kunjungan pada kedua apotek yang berada di Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara sebagai berikut.

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di Apotek

Pendidikan	**Apotek A**		**Apotek B**		**Total**	
	Jumlah	**%**	**Jumlah**	**%**	**Jumlah**	**%**
Tidak Sekolah	0	0	1	1	1	0
SD	4	2	0	0	4	1
SMP	15	9	4	2	19	5
SMA/SMK/MA	91	52	92	53	183	52
Sarjana/Diploma	65	37	78	44	143	41
Total	175	100	175	100	350	100

Berdasarkan tabel 7, hasil penelitian pada kedua apotek distribusi responden menurut tingkat pendidikan menunjukkan bahwa mayoritas

responden berada pada jenjang SMA/SMK/MA, yaitu sebanyak 183 responden atau 52% secara keseluruhan. Pada Apotek A terdapat 91 responden (52%), sedangkan pada Apotek B terdapat 92 responden (53%). Responden dengan pendidikan Sarjana/Diploma berjumlah 143 responden atau 41% secara keseluruhan, pada Apotek A sebanyak 65 responden (37%) dan pada Apotek B sebanyak 78 responden (44%). Responden dengan pendidikan SMP sebanyak 19 responden atau 5%, terdiri atas 15 responden (9%) di Apotek A dan 4 responden (2%) di Apotek B. Responden dengan pendidikan SD berjumlah 4 responden atau 1%, seluruhnya berasal dari Apotek A, sedangkan kategori tidak sekolah hanya ditemukan 1 responden (0%) pada Apotek B.

Responden pada kedua apotek didominasi oleh masyarakat dengan tingkat pendidikan menengah atas. Sebagian besar responden telah memiliki kemampuan dasar yang cukup baik dalam memahami informasi kesehatan, termasuk informasi mengenai penggunaan obat dan pelayanan kefarmasian. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi umumnya berkaitan dengan kemampuan individu dalam menerima, memahami, serta menafsirkan informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Dominasi responden berpendidikan SMA/SMK/MA dan Sarjana/Diploma dapat memberikan gambaran bahwa pengunjung apotek di wilayah penelitian menyoroti bahwa pendidikan dapat memengaruhi pola pikir pasien dalam menilai dan berpikir kritis, termasuk dalam hal tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima (Pamungkas et al., 2022).

Rendahnya jumlah responden dengan pendidikan SD, SMP, dan tidak sekolah dapat diartikan bahwa kelompok tersebut memiliki proporsi yang kecil dalam populasi pengguna apotek pada wilayah penelitian. Kelompok dengan tingkat pendidikan rendah tetap perlu mendapat perhatian khusus dalam pelayanan kefarmasian. Keterbatasan pendidikan dapat berdampak pada rendahnya pemahaman terhadap istilah medis, aturan penggunaan obat, efek samping, maupun risiko penggunaan obat yang tidak tepat. Tenaga

kefarmasian perlu memberikan pelayanan yang jelas dan komunikatif agar dapat dipahami oleh seluruh kelompok pendidikan, termasuk pasien dengan kemampuan literasi kesehatan yang lebih rendah. Peran tenaga kefarmasian menjadi sangat penting dalam memastikan bahwa informasi obat disampaikan secara akurat, lengkap, dan sesuai dengan tingkat pemahaman pasien (Pamungkas et al., 2022).

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pekerjaan

Data karakteristik responden berdasarkan latar belakang pekerjaan diperoleh dari pasien yang melakukan kunjungan pada kedua apotek yang berada di Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara sebagai berikut:

Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Apotek

Pekerjaan	Apotek A		Apotek B		Total	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Pelajar/Mahasiswa	16	9	23	13	39	11
PNS/TNI/POLRI	17	10	12	7	29	8
Swasta/Wiraswasta	41	23	59	34	100	29
Tenaga Kesehatan	11	6	12	7	23	7
Lain-lain	90	51	69	39	159	45
Total	175	100	175	100	350	100

Berdasarkan penelitian pada kedua apotek di Wilayah Sanga-Sanga secara keseluruhan, kelompok responden dengan kategori lain-lain merupakan kelompok terbanyak, yaitu sebanyak 159 responden atau sekitar 45%. Pada Apotek A, kategori ini berjumlah 90 responden (51%), sedangkan pada Apotek B sebanyak 69 responden (39%). Kategori lain-lain umumnya mencakup pekerjaan informal seperti ibu rumah tangga, pekerja lepas, atau pekerjaan yang tidak terklasifikasi secara spesifik menunjukkan bahwa layanan apotek menjangkau masyarakat luas dari berbagai latar belakang sosial ekonomi. Kelompok swasta/wiraswasta menempati urutan kedua

dengan total 100 responden atau sekitar 29%, dengan distribusi pada Apotek A sebanyak 41 responden (23%) dan pada Apotek B sebanyak 59 responden (34%). Tingginya jumlah responden menunjukkan bahwa individu dengan pekerjaan di sektor swasta cenderung memiliki mobilitas tinggi dan kebutuhan pelayanan kesehatan yang cukup besar, terutama dalam hal pengobatan mandiri (*self-medication*) maupun konsultasi farmasi.

Kelompok pelajar/mahasiswa berada pada posisi berikutnya dengan total 39 responden atau sekitar 11%, dengan distribusi pada Apotek A sebanyak 16 responden (9%) dan Apotek B sebanyak 23 responden (13%). Kelompok usia produktif cukup aktif dalam mengakses pelayanan kefarmasian, baik untuk kebutuhan pribadi maupun sebagai bentuk kesadaran terhadap kesehatan. Responden dari kalangan PNS/TNI/POLRI berjumlah 29 responden atau sekitar 8%, dengan rincian 17 responden (10%) di Apotek A dan 12 responden (7%) di Apotek B. Kelompok ini cenderung memiliki akses layanan kesehatan yang lebih terstruktur melalui fasilitas kesehatan pemerintah, sehingga frekuensi kunjungan ke apotek relatif lebih rendah dibandingkan kelompok lainnya. Kelompok tenaga kesehatan merupakan kategori dengan jumlah paling sedikit, yaitu sebanyak 23 responden atau sekitar 7%, dengan distribusi pada Apotek A sebanyak 11 responden (6%) dan Apotek B sebanyak 12 responden (7%).

5. Karakteristk Responden Berdasarkan Kunjungan di Apotek

Data karakteristik responden berdasarkan kunjungan diperoleh dari pasien yang melakukan kunjungan pada kedua apotek yang berada di Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara sebagai berikut:

Tabel 9. Karakteristik Respnden Berdasarkan Kunjungan Apotek

Kunjungan Apotek	**Apotek A**		**Apotek B**		**Total**	
	Jumlah	**%**	**Jumlah**	**%**	**Jumlah**	**%**
Baru pertama kali	5	3	2	1	7	2
2-5 kali	45	26	26	15	71	20
Lebih dari 5 kali	125	71	147	84	272	78
Total	175	100	175	100	350	100

Berdasarkan penelitian pada kedua apotek di Wilayah Sanga-Sanga, menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan pasien yang telah melakukan kunjungan lebih dari 5 kali, yaitu sebanyak 272 responden atau sekitar 78% secara keseluruhan. Pada Apotek A, jumlah responden dalam kategori ini sebanyak 125 orang (71%), sedangkan pada Apotek B sebanyak 147 orang (84%). Sebagian besar responden merupakan pelanggan tetap yang memiliki tingkat loyalitas tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh apotek. Responden dengan frekuensi kunjungan 2–5 kali berjumlah 71 orang atau sekitar 20% secara keseluruhan, dengan distribusi pada Apotek A sebanyak 45 responden (26%) dan pada Apotek B sebanyak 26 responden (15%). Kelompok ini dapat dikategorikan sebagai pelanggan yang mulai membangun kepercayaan terhadap layanan apotek, tetapi belum sepenuhnya menjadi pelanggan tetap.

Responden yang baru pertama kali berkunjung merupakan kelompok dengan jumlah paling sedikit, yaitu sebanyak 7 responden atau sekitar 2% secara keseluruhan. Apotek A terdapat 5 responden (3%), sedangkan pada Apotek B hanya 2 responden (1%). Rendahnya jumlah kunjungan pertama ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memiliki pengalaman

sebelumnya dalam menggunakan layanan kefarmasian di apotek tersebut. Distribusi frekuensi kunjungan mengindikasikan bahwa kedua apotek memiliki tingkat retensi pasien yang cukup tinggi. Tingginya proporsi kunjungan berulang (*repeat visit*) mencerminkan adanya kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan. Frekuensi kunjungan ulang merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kepuasan dan loyalitas pasien terhadap layanan kesehatan termasuk apotek. Pasien yang merasa puas cenderung akan kembali menggunakan layanan yang sama dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain (Laela et al., 2023).

C. Hasil Penelitian Berdasarkan Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Setiap Unsur Pelayanan

Dalam penelitian ini, perhitungan dilakukan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner dengan total 19 item pertanyaan yang mencakup 9 unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yang berkaitan dengan lima dimensi mutu pelayanan. Berdasarkan hasil survei, tingkat kepuasan pasien terhadap masing-masing unsur menunjukkan variasi persepsi dari responden. Beberapa unsur dinilai kurang memuaskan, dan sebagian dinilai memuaskan. Berikut ini adalah uraian lengkap mengenai tanggapan responden untuk setiap unsur pertanyaan.

1. Dimensi *Reability* (Kehandalan)

Data pelayanan pada dimensi *reability* berdasarkan kunjungan dari pasien yang melakukan pelayanan pada kedua apotek yang berada di Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara sebagai berikut:

Tabel 10. Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Pasien per Unsur Pelayanan pada dimensi *Reability* Kenyataan dan Harapan

Pertanyaan	Apotek A				Apotek B				Rata-Rata			
	Kenyataan		Harapan		Kenyataan		Harapan		Kenyataan		Harapan	
	Nilai	K	Nilai	K	Nilai	K	Nilai	K	Nilai	K	Nilai	K
R1	83,86	B	98,29	A	81,14	B	95,8A6	A	82,5	B	98,29	A
R2	85,71	B	97,86	A	83,57	B	97,43	A	84,64	B	97,64	A
R3	89,71	A	98,71	A	85,86	B	100	A	87,78	B	99,35	A
R4	82,43	B	98,71	A	84,71	B	97,29	A	83,57	B	98	A
Rata-Rata	85,42	B	98,39	A	83,82	B	98,24	A	84,62	B	98,31	A

Keterangan:

R1 = Kelengkapan obat di Apotek selalu tersedia.
R2 = Penyerahan obat sesuai nomor urut antrian.
R3 = Kecepatan waktu pasien menunggu obat sesuai standar (obat racikan ≤ 60menit) dan (obat non racikan ≤ 30 menit).
R4 = Petugas selalu menjelaskan informasi pemakaian obat (khasiat dan efek samping obat).
K = Kategori

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi *reliability* (kehandalan) unsur pelayanan pada Apotek A dan Apotek B berada dalam kategori baik (B) hingga sangat baik (A). Dimensi *reliability* merupakan kemampuan tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Menurut Parasuraman et al. (1988), *reliability* menjadi salah satu dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan karena berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pasien secara konsisten.

Pertanyaan pertama mengenai kelengkapan obat di apotek selalu tersedia, diperoleh nilai kenyataan total sebesar 82,5 dengan mutu pelayanan B (baik), sedangkan nilai harapan sebesar 98,29 dengan mutu pelayanan A (sangat baik). Pasien menilai ketersediaan obat di kedua apotek sudah cukup

baik, meskipun masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pasien. Ketersediaan obat merupakan salah satu faktor penting dalam pelayanan kefarmasian karena berhubungan langsung dengan keberhasilan terapi pasien. Apabila obat yang dibutuhkan pasien tidak tersedia, maka dapat menyebabkan keterlambatan pengobatan serta menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek. Sejalan dengan penelitian Akbari et al. (2022) yang menyatakan bahwa pengelolaan dan perencanaan persediaan obat yang baik akan meningkatkan mutu pelayanan serta kepuasan pasien.

Pertanyaan kedua mengenai penyerahan obat sesuai nomor urut antrian, diperoleh nilai kenyataan total sebesar 84,64 dengan mutu pelayanan B (baik), sedangkan nilai harapan sebesar 97,64 dengan mutu pelayanan A (sangat baik). Responden merasa proses penyerahan obat telah dilakukan secara tertib dan sesuai dengan urutan pelayanan. Sistem antrian yang teratur dapat menciptakan rasa keadilan dan kenyamanan bagi pasien selama menunggu pelayanan. Ketertiban dalam pelayanan juga mencerminkan profesionalisme tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Menurut Kotler et al. (2022), pelayanan yang dilakukan secara tertib dan sesuai prosedur dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Pertanyaan ketiga mengenai kecepatan waktu pasien menunggu obat sesuai standar pelayanan, diperoleh nilai kenyataan total sebesar 87,78 dengan mutu pelayanan B (baik), sedangkan nilai harapan sebesar 99,35 dengan mutu pelayanan A (sangat baik). Pasien menilai waktu tunggu pelayanan obat di kedua apotek sudah cukup baik dan sebagian besar telah sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian, yaitu obat non racikan ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit. Kecepatan pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pasien karena pasien umumnya menginginkan pelayanan yang cepat dan efisien. Semakin singkat waktu tunggu pelayanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap

pelayanan yang diterima. Penelitian sejalan dengan Yasa et al., (2025) yang menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan obat memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan.

Pertanyaan keempat mengenai petugas selalu menjelaskan informasi pemakaian obat, termasuk khasiat dan efek samping obat, diperoleh nilai kenyataan total sebesar 83,57 dengan mutu pelayanan B (baik), sedangkan nilai harapan sebesar 98 dengan mutu pelayanan A (sangat baik). Pasien menilai tenaga kefarmasian telah memberikan informasi penggunaan obat dengan cukup baik, meskipun masih terdapat perbedaan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien. Pemberian informasi obat merupakan bagian penting dalam pelayanan kefarmasian karena bertujuan meningkatkan pemahaman pasien terhadap penggunaan obat yang benar, aman, dan rasional. Informasi yang jelas mengenai dosis, cara penggunaan, efek samping, serta khasiat obat dapat membantu meningkatkan kepatuhan pasien dalam menjalani terapi. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, tenaga kefarmasian wajib memberikan informasi obat secara lengkap dan mudah dipahami oleh pasien.

Penelitian pada Apotek A ditemukan adanya kasus ketika pasien menebus resep dengan isi obat generik, namun petugas apotek langsung menyiapkan obat paten tanpa melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada pasien. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketepatan dan konsistensi pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek komunikasi serta kesesuaian penyerahan obat dengan resep dokter. Pergantian obat generik ke obat paten tanpa persetujuan pasien dapat menimbulkan ketidakpuasan karena berkaitan dengan perbedaan harga maupun hak pasien untuk memperoleh informasi yang jelas mengenai terapi yang diberikan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016, tenaga kefarmasian wajib memberikan pelayanan yang tepat serta melakukan komunikasi yang baik kepada pasien terkait penggunaan obat.

Penelitian di Apotek B juga ditemukan pasien yang datang kembali untuk menyampaikan keluhan berupa nyeri dada setelah mengonsumsi obat herbal yang dibeli di apotek tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, obat herbal tersebut dibeli tanpa adanya rekomendasi maupun konsultasi terlebih dahulu dengan apoteker. Tenaga kefarmasian juga tidak menjelaskan mengenai informasi terkait obat yang dibeli oleh pasien tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa pemberian informasi obat kepada pasien masih belum optimal. Dalam pelayanan kefarmasian, apoteker memiliki tanggung jawab untuk memberikan edukasi terkait keamanan penggunaan obat, termasuk kontraindikasi, efek samping, serta potensi risiko penggunaan obat pada kondisi penyakit tertentu. Kurangnya pemberian informasi dapat meningkatkan risiko *medication error* maupun efek yang tidak diinginkan pada pasien. Penelitian Mahendro et al. (2022) mengemukakan bahwa komunikasi dan edukasi obat yang kurang optimal dapat memengaruhi keselamatan pasien serta menurunkan kualitas pelayanan kefarmasian.

2. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Data pelayanan pada dimensi *responsiveness* berdasarkan kunjungan dari pasien yang melakukan pelayanan pada kedua apotek yang berada di Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara sebagai berikut:

Tabel 11. Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Pasien per Unsur Pelayanan di dimensi *Responsiveness* Kenyataan dan Harapan

Pertanyaan	Apotek A				Apotek B				Rata-Rata			
	Kenyataan		Harapan		Kenyataan		Harapan		Kenyataan		Harapan	
	Nilai	K	Nilai	K	Nilai	K	Nilai	K	Nilai	K	Nilai	K
RP1	86,86	B	98,89	A	82,71	B	96,71	A	84,78	B	97,8	A
RP2	85,86	B	99	A	81,29	B	97,14	A	83,57	B	98,07	A
RP3	85,43	B	99	A	78,71	B	96,14	A	82,07	B	97,57	A
RP4	84,71	B	98,43	A	82,86	B	96,57	A	83,78	B	97,5	A
Rata-Rata	85,71	B	98,82	A	81,19	B	96,64	A	83,45	B	97,73	A

Keterangan:
RP1 = Petugas selalu sigap dan tanggap dalam menangani keluhan pasien.
RP2 = Petugas Instalasi Farmasi memberikan kesempatan bertanya kepada pasien.
RP3 = Petugas selalu tepat waktu sesuai jadwal.
RP4 = Pelayanan mudah dan tidak berbelit
K = Kategori

Berdasarkan penelitian pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) pelayanan pada Apotek A dan Apotek B berada pada kategori baik (B) untuk nilai kenyataan, sedangkan nilai harapan pasien berada pada kategori sangat baik (A). Dimensi *responsiveness* menggambarkan kemampuan tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan secara cepat, tanggap, dan responsif terhadap kebutuhan maupun keluhan pasien. Menurut Parasuraman et al. (1988), *responsiveness* merupakan kesediaan petugas dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Pertanyaan pertama mengenai petugas selalu sigap dan tanggap dalam menangani keluhan pasien, diperoleh nilai kenyataan total sebesar 84,78 dengan mutu pelayanan B (baik), sedangkan nilai harapan sebesar 97,8 dengan mutu pelayanan A (sangat baik). Pasien menilai tenaga kefarmasian

telah cukup responsif dalam menangani keluhan yang disampaikan pasien. Sikap sigap dan tanggap sangat penting dalam pelayanan kefarmasian karena pasien membutuhkan solusi yang cepat dan tepat terhadap masalah kesehatan yang dialami. Pelayanan yang cepat dalam menangani keluhan pasien dapat meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pasien terhadap pelayanan apotek. Penelitian Hidayah et al. (2024) menyatakan bahwa daya tanggap petugas kesehatan memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Pertanyaan kedua mengenai petugas instalasi farmasi memberikan kesempatan bertanya kepada pasien, diperoleh nilai kenyataan total sebesar 83,57 dengan mutu pelayanan B (baik), sedangkan nilai harapan sebesar 98,07 dengan mutu pelayanan A (sangat baik). Pasien merasa telah diberikan kesempatan untuk bertanya terkait penggunaan obat maupun pelayanan yang diterima, meskipun belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pasien. Kesempatan bertanya menjadi bagian penting dalam pelayanan kefarmasian karena dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap terapi yang dijalani. Komunikasi dua arah antara tenaga kefarmasian dan pasien dapat membantu mencegah kesalahan penggunaan obat serta meningkatkan kepatuhan pasien dalam pengobatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, apoteker wajib memberikan pelayanan informasi obat secara aktif dan komunikatif kepada pasien.

Pertanyaan ketiga mengenai petugas selalu tepat waktu sesuai jadwal, diperoleh nilai kenyataan total sebesar 82,07 dengan mutu pelayanan B (baik), sedangkan nilai harapan sebesar 97,57 dengan mutu pelayanan A (sangat baik). Pasien menilai tenaga kefarmasian telah hadir dan memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, meskipun masih terdapat beberapa keterlambatan pelayanan yang memengaruhi penilaian pasien. Ketepatan waktu pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan karena berhubungan dengan

kedisiplinan dan profesionalisme petugas. Pelayanan yang tepat waktu dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi waktu tunggu pasien di apotek (Parasuraman et al., 1988).

Apotek B memiliki nilai ketepatan waktu lebih rendah dibanding Apotek A. Apotek B sering mengalami keterlambatan pembukaan pelayanan operasional pada beberapa kesempatan. Hasil observasi dan wawancara mengungkap bahwa sebagian besar tenaga kerjanya merupakan ibu rumah tangga, mereka menangani tanggung jawab domestik sebelum berangkat bekerja, sehingga secara tidak langsung menghambat ketepatan kehadiran petugas di apotek. Sebaliknya, tenaga kerja Apotek A sebagian besar belum berkeluarga, sehingga mereka lebih fleksibel menyesuaikan jadwal kerja dan operasional pelayanan. Perbedaan sumber daya manusia memengaruhi persepsi pasien terhadap kedisiplinan pelayanan di kedua apotek. Kondisi ini tidak dapat dijadikan alasan untuk menurunkan kualitas pelayanan kefarmasian. Apotek tetap harus memastikan bahwa pelayanan diberikan sesuai jadwal operasional yang telah ditetapkan agar tidak menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien. Perlu adanya pengaturan jadwal kerja yang lebih efektif, pembagian tugas yang jelas, serta evaluasi kedisiplinan petugas secara berkala agar pelayanan kefarmasian dapat berjalan optimal dan sesuai dengan harapan pasien.

Pertanyaan keempat mengenai pelayanan mudah dan tidak berbelit, diperoleh nilai kenyataan total sebesar 83,78 dengan mutu pelayanan B (baik), sedangkan nilai harapan sebesar 97,5 dengan mutu pelayanan A (sangat baik). Pasien menilai pelayanan di kedua apotek relatif mudah dipahami dan tidak menyulitkan pasien. Pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit dapat memberikan kenyamanan bagi pasien serta mempercepat proses pelayanan. Kemudahan prosedur pelayanan mencerminkan adanya sistem pelayanan yang efektif dan efisien di apotek. Penelitian sejalan dengan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang menyatakan bahwa kemudahan prosedur

pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam penilaian kualitas pelayanan publik.

Beberapa kondisi, pasien terlihat harus menunggu cukup lama sebelum mendapatkan respons dari petugas ketika ingin berkonsultasi terkait penggunaan obat, karena petugas apotek sedang melayani pasien lain sehingga pelayanan konsultasi belum dapat dilakukan secara langsung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa jumlah tenaga kefarmasian dan pembagian tugas pelayanan masih perlu dioptimalkan agar seluruh pasien dapat dilayani dengan cepat dan responsif. Kemudian, terdapat pasien yang masih merasa ragu untuk bertanya terkait penggunaan obat karena komunikasi dari petugas belum dilakukan secara aktif. Sebagian pasien hanya menerima obat tanpa memperoleh penjelasan tambahan apabila mereka tidak bertanya terlebih dahulu. Pelayanan informasi obat masih bersifat pasif dan belum sepenuhnya berorientasi pada kebutuhan pasien. Komunikasi aktif dari tenaga kefarmasian sangat penting untuk meningkatkan pemahaman pasien terhadap penggunaan obat yang aman dan rasional.

3. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Data pelayanan pada dimensi *assurance* berdasarkan kunjungan dari pasien yang melakukan pelayanan pada kedua apotek yang berada di Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara sebagai berikut:

Tabel 12. Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Pasien per Unsur Pelayanan di dimensi *Assurances* Kenyataan dan Harapan

Pertanyaan	Apotek A				Apotek B				Rata-Rata			
	Kenyataan		Harapan		Kenyataan		Harapan		Kenyataan		Harapan	
	Nilai	K	Nilai	K	Nilai	K	Nilai	K	Nilai	K	Nilai	K
A1	87,86	B	98,86	A	82,57	B	96,86	A	85,22	B	97,86	A
A2	85,86	B	98,86	A	85,71	B	97,43	A	85,79	B	98,15	A
A3	81,43	B	98,71	A	75,29	C	97	A	78,36	B	97,86	A
Rata-Rata	85,05	B	98,81	A	81,71	B	97,09	A	83,45	B	97,95	A

Keterangan:
A1 = Petugas apotek memberikan solusinya bila obat yang diminta pasien kosong atau tidak ada (diganti obat lain yang isi kandun gannya sama).
A2 = Bagaimana pemahaman Saudara tentang kondisi obat yang diberikan baik (tidak rusak, belum *expired date*, kemasan masih bagus) dan disertai etiket yang jelas.
A3 = Penyerahan obat dilakukan Apoteker.
K = Kategori

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi *assurance* (jaminan) pada tabel 12, pelayanan berada pada kategori baik (B), sedangkan nilai harapan pasien berada pada kategori sangat baik (A). Dimensi assurance berkaitan dengan kemampuan tenaga kefarmasian dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, keyakinan, serta jaminan mutu pelayanan kepada pasien. Menurut Parasuraman et al. (1988), *assurance* mencakup pengetahuan, kesopanan, kemampuan petugas, serta kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada pasien selama menerima pelayanan.

Pertanyaan pertama mengenai petugas apotek memberikan solusi apabila obat yang diminta pasien kosong atau tidak tersedia, diperoleh nilai kenyataan total sebesar 85,22 dengan mutu pelayanan B (baik), sedangkan nilai harapan sebesar 97,86 dengan mutu pelayanan A (sangat baik). Pasien merasa tenaga kefarmasian telah memberikan solusi alternatif apabila obat yang dicari tidak tersedia, seperti mengganti dengan obat lain yang memiliki

kandungan atau khasiat yang sama. Pemberian solusi alternatif obat merupakan bagian penting dalam pelayanan kefarmasian karena dapat membantu pasien tetap memperoleh terapi yang dibutuhkan tanpa harus menunda pengobatan. Kemampuan tenaga kefarmasian dalam memberikan rekomendasi obat pengganti mencerminkan kompetensi dan pengetahuan petugas terhadap obat-obatan. Kemampuan tenaga kefarmasian dalam memberikan informasi dan solusi terhadap ketersediaan obat dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan apotek (Badriya, 2021).

Pertanyaan kedua mengenai kondisi obat yang diberikan baik, tidak rusak, belum melewati tanggal kedaluwarsa, kemasan masih bagus, serta disertai etiket yang jelas, diperoleh nilai kenyataan total sebesar 85,79 dengan mutu pelayanan B (baik), sedangkan nilai harapan sebesar 98,15 dengan mutu pelayanan A (sangat baik). Pasien melihat kualitas fisik obat yang diberikan oleh kedua apotek sudah baik dan sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian. Kondisi obat yang baik sangat penting untuk menjamin keamanan, efektivitas, dan mutu terapi pasien. Pemberian etiket yang jelas membantu pasien memahami aturan penggunaan obat secara benar sehingga dapat mencegah terjadinya kesalahan penggunaan obat. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, obat yang diserahkan kepada pasien harus memenuhi persyaratan mutu, keamanan, serta dilengkapi dengan informasi penggunaan yang jelas dan mudah dipahami.

Berdasarkan penelitian di Apotek A, terdapat pasien yang mengeluhkan bahwa obat yang diterimanya diduga sudah melewati tanggal kedaluwarsa. Pasien kemudian menyampaikan keluhan tersebut kepada petugas apotek. Setelah dilakukan pemeriksaan oleh petugas, pihak apotek menjelaskan bahwa pasien kemungkinan salah melihat informasi pada kemasan, yaitu antara tanggal produksi dengan tanggal kedaluwarsa obat, tetapi pasien tetap merasa ragu terhadap keamanan obat yang diterimanya karena obat tersebut

sudah dikonsumsi sebanyak dua kali dan kemasan telah dibuka, sehingga pasien merasa tidak berani untuk melakukan protes lebih lanjut.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kurangnya pemahaman pasien mengenai informasi yang tercantum pada kemasan obat, khususnya terkait perbedaan antara tanggal produksi dan tanggal kedaluwarsa. Komunikasi dan edukasi dari tenaga kefarmasian mengenai informasi pada kemasan obat masih perlu ditingkatkan. Penjelasan yang lebih detail terkait tanggal kedaluwarsa, aturan penyimpanan, serta keamanan penggunaan obat dapat membantu meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Pemberian edukasi yang jelas mengenai informasi obat dapat mengurangi kesalahpahaman pasien dan meningkatkan keselamatan penggunaan obat (Antari et al., 2024).

Pasien masih merasa ragu atau takut untuk menyampaikan keluhan secara terbuka kepada pihak apotek. Rendahnya keberanian pasien dalam menyampaikan komplain ataupun adanya rasa khawatir terhadap respon petugas pelayanan. Apotek perlu menciptakan komunikasi yang lebih terbuka dan responsif agar pasien merasa nyaman untuk menyampaikan pertanyaan maupun keluhan terkait obat yang diterima. Komunikasi yang baik antara pasien dan tenaga kefarmasian akan meminimalkan potensi kesalahpahaman mengenai penggunaan obat, serta kepercayaan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dapat meningkat.

Pertanyaan ketiga mengenai penyerahan obat dilakukan oleh apoteker, diperoleh nilai kenyataan total sebesar 78,36 dengan mutu pelayanan B (baik). Apotek B diperoleh nilai sebesar 75,29 dengan mutu pelayanan C (kurang baik), sedangkan nilai harapan pasien sebesar 97,86 dengan mutu pelayanan A (sangat baik). Pasien yang menilai penyerahan obat belum sepenuhnya dilakukan langsung oleh apoteker, khususnya pada Apotek B. Keterlibatan apoteker dalam pelayanan langsung kepada pasien masih belum optimal. Keberadaan apoteker dalam proses penyerahan obat sangat penting karena apoteker memiliki kompetensi dalam memastikan ketepatan obat,

memberikan informasi penggunaan obat, serta melakukan konseling kepada pasien. Menurut Permenkes Nomor 73 Tahun 2016, apoteker memiliki tanggung jawab langsung dalam pelayanan kefarmasian, termasuk pemberian informasi obat dan penyerahan obat kepada pasien untuk menjamin keamanan penggunaan obat. Diperlukan peningkatan peran aktif apoteker dalam pelayanan langsung kepada pasien agar kualitas pelayanan kefarmasian dapat lebih optimal.

4. Dimensi *Empathy* (Empati)

Data pelayanan pada dimensi *empathy* berdasarkan kunjungan dari pasien yang melakukan pelayanan pada kedua apotek yang berada di Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara sebagai berikut:

Tabel 13. Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Pasien per Unsur Pelayanan di dimensi *Empathy* Kenyataan dan Harapan

Pertanyaan	Apotek A				Apotek B				Rata-Rata			
	Kenyataan		Harapan		Kenyataan		Harapan		Kenyataan		Harapan	
	Nilai	K	Nilai	K	Nilai	K	Nilai	K	Nilai	K	Nilai	K
E1	90,00	A	99	A	85,29	B	97,29	A	87,64	B	98,14	A
E2	82,71	B	97,86	A	81,43	B	97,14	A	82,07	B	97,5	A
E3	83,71	B	98	A	81,14	B	97	A	82,425	B	97,5	A
E4	81,29	B	98,14	A	83	B	97,86	A	82,14	B	98	A
Rata-Rata	84,42	B	98,25	A	82,71	B	97,32	A	83,56	B	97,78	A

Keterangan:
E1 = Petugas selalu sopan, ramah, murah senyum dan menyapa saat pasien datang.
E2 = Petugas selalu berusaha menenangkan rasa cemas/khawatir terhadap penyakit yang diderita pasien.
E3 = Petugas memberikan harapan untuk sembuh kepada pasien.
E4 = Petugas selalu bersikap sabar dalam melayani pasien.
K = Kategori

Berdasarkan hasil penelitian dimensi *empathy* (empati) pada tabel 13, pelayanan berada pada kategori baik (B) hingga sangat baik (A). Pasien menilai tenaga kefarmasian di Apotek Wilayah Sanga-Sanga telah mampu memberikan perhatian, kepedulian kepada pasien. Dimensi *empathy* merupakan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian

secara individual, memahami kebutuhan pasien, serta menciptakan hubungan interpersonal yang baik selama proses pelayanan. *Empathy* mencerminkan kepedulian dan perhatian petugas terhadap pelanggan secara personal sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien (Parasuraman et al., 1988).

Pertanyaan pertama mengenai petugas selalu sopan, ramah, murah senyum, dan menyapa saat pasien datang, diperoleh nilai kenyataan total sebesar 87,64 dengan mutu pelayanan B (baik), sedangkan nilai harapan sebesar 98,14 dengan mutu pelayanan A (sangat baik). Pasien menilai tenaga kefarmasian telah memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan dan ramah. Sikap ramah dan komunikasi yang baik dapat menciptakan kenyamanan psikologis bagi pasien selama menerima pelayanan di apotek. Keramahan petugas menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kesan pertama pasien terhadap kualitas pelayanan. Sikap sopan dan keramahan petugas pelayanan merupakan bentuk kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Hadiprayogo et al., 2026).

Pertanyaan kedua mengenai petugas selalu berusaha menenangkan rasa cemas atau kekhawatiran pasien terhadap penyakit yang diderita, diperoleh nilai kenyataan total sebesar 82,07 dengan mutu pelayanan B (baik), sedangkan nilai harapan sebesar 97,5 dengan mutu pelayanan A (sangat baik). Tenaga kefarmasian dinilai cukup mampu memberikan dukungan emosional kepada pasien, meskipun belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Upaya menenangkan pasien sangat penting karena pasien yang datang ke fasilitas kesehatan umumnya berada dalam kondisi cemas atau khawatir terhadap penyakit yang dialami. Dukungan emosional dari tenaga kesehatan dapat membantu meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan pasien terhadap proses pengobatan yang dijalani. Empati dan perhatian petugas kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Hadiprayogo et al., 2026).

Pertanyaan ketiga mengenai petugas memberikan harapan untuk sembuh kepada pasien, diperoleh nilai kenyataan total sebesar 82,425 dengan mutu pelayanan B (baik), sedangkan nilai harapan sebesar 97,5 dengan mutu pelayanan A (sangat baik). Pasien menilai tenaga kefarmasian cukup sering memberikan motivasi dan dukungan positif selama pelayanan. Pemberian harapan dan motivasi kepada pasien dapat meningkatkan semangat pasien dalam menjalani terapi pengobatan. Komunikasi yang bersifat suportif dapat membantu memperbaiki kondisi psikologis pasien sehingga pasien merasa lebih diperhatikan selama menerima pelayanan. Komunikasi terapeutik yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan serta mendukung proses penyembuhan (Notoatmodjo, 2020).

Pertanyaan keempat mengenai petugas selalu bersikap sabar dalam melayani pasien, diperoleh nilai kenyataan total sebesar 82,14 dengan mutu pelayanan B (baik), sedangkan nilai harapan sebesar 98 dengan mutu pelayanan A (sangat baik). Pasien menilai tenaga kefarmasian telah memberikan pelayanan dengan cukup sabar dalam menghadapi berbagai karakteristik pasien. Sikap sabar sangat diperlukan dalam pelayanan kefarmasian karena setiap pasien memiliki tingkat pemahaman, kondisi emosional, dan kebutuhan pelayanan yang berbeda-beda. Kesabaran petugas dapat membantu menciptakan hubungan yang baik antara pasien dan tenaga kefarmasian sehingga pelayanan dapat berjalan lebih efektif.

Petugas di kedua apotek umumnya sudah bersikap ramah dan komunikatif, terutama kepada pasien lanjut usia yang membutuhkan penjelasan lebih detail mengenai penggunaan obat. Dalam situasi tertentu saat jumlah pasien sedang tinggi, sebagian pasien merasakan interaksi pelayanan menjadi lebih pendek, sehingga perhatian personal dari petugas terasa menurun. Kondisi ini mengindikasikan bahwa beban kerja serta volume pasien berpengaruh terhadap kualitas komunikasi antara tenaga kefarmasian dan pasien. Pasien cenderung merasa lebih nyaman dilayani oleh petugas

yang aktif menyapa dan memberikan penjelasan dengan nada bicara yang lembut. Sikap tersebut dinilai dapat mengurangi rasa cemas pasien selama menerima pelayanan di apotek. Sebaliknya, apabila petugas terlihat terburu-buru atau kurang responsif secara emosional, pasien merasa kurang diperhatikan meskipun pelayanan obat telah diberikan dengan benar. Aspek empati tidak hanya dinilai dari ketepatan pelayanan, tetapi juga dari cara tenaga kefarmasian membangun hubungan interpersonal dengan pasien.

5. Dimensi *Tangible* (Penampilan Fisik)

Data pelayanan pada dimensi *tangible* berdasarkan kunjungan dari pasien yang melakukan pelayanan pada kedua apotek yang berada di Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara sebagai berikut:

Tabel 14. Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Pasien per Unsur Pelayanan di dimensi *Tangible* Kenyataan dan Harapan

Pertanyaan	Apotek A				Apotek B				Rata-Rata			
	Kenyataan		Harapan		Kenyataan		Harapan		Kenyataan		Harapan	
	Nilai	K	Nilai	K	Nilai	K	Nilai	K	Nilai	K	Nilai	K
T1	83,71	B	98,14	A	85,14	B	97,71	A	84,42	B	97,925	A
T2	72,71	C	97,57	A	82,43	B	98	A	77,57	B	97,785	A
T3	83,14	B	98	A	83,57	B	97,86	A	83,35	B	97,93	A
T4	89,14	A	98,43	A	90,29	A	98	A	89,71	A	98,215	A
Rata-Rata	82,17	B	98,03	A	85,35	B	97,89	A	83,76	B	97,96	A

Keterangan:
T1 = Petugas farmasi selalu berpenampilan rapi/bersih.
T2 = Jumlah tempat duduk di ruang tunggu obat mencukupi.
T3 = Penataan loket yang baik dengan jalur antrian yang teratur.
T4 = Fasilitas ruang tunggu yang nyaman seperti Kipas angin/AC, tempat duduk dan ruang yang bersih.
K = Kategori

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi *tangible* (bukti fisik), pelayanan berada pada kategori baik (B), sedangkan beberapa indikator telah mencapai kategori sangat baik (A). Dimensi *tangible* berkaitan dengan kondisi fisik sarana dan prasarana pelayanan, penampilan petugas, serta

kenyamanan lingkungan pelayanan yang dapat dilihat secara langsung oleh pasien. Menurut Parasuraman et al. (1988), *tangible* merupakan bukti nyata dari kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai, dan kenyamanan lingkungan pelayanan.

Pertanyaan pertama mengenai petugas farmasi selalu berpenampilan rapi dan bersih, diperoleh nilai kenyataan total sebesar 84,425 dengan mutu pelayanan B (baik), sedangkan nilai harapan sebesar 97,925 dengan mutu pelayanan A (sangat baik). Pasien menilai tenaga kefarmasian pada kedua apotek telah memiliki penampilan yang cukup rapi dan bersih selama memberikan pelayanan. Penampilan petugas menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Penampilan yang rapi dan bersih mencerminkan profesionalisme serta meningkatkan kenyamanan pasien saat menerima pelayanan. Menurut Warti et al. (2025) penampilan fisik petugas pelayanan merupakan salah satu bentuk kualitas pelayanan yang dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Pertanyaan kedua mengenai jumlah tempat duduk di ruang tunggu obat mencukupi, diperoleh nilai kenyataan total sebesar 77,57 dengan mutu pelayanan B (baik). Namun pada Apotek A diperoleh nilai sebesar 72,71 dengan mutu pelayanan C (kurang baik), sedangkan nilai harapan pasien sebesar 97,785 dengan mutu pelayanan A (sangat baik). Pasien masih merasa fasilitas tempat duduk di ruang tunggu belum mencukupi, terutama pada Apotek A. Ketersediaan tempat duduk yang memadai sangat penting untuk memberikan kenyamanan kepada pasien selama menunggu pelayanan obat. Ruang tunggu yang kurang memadai dapat menyebabkan pasien merasa tidak nyaman, terlebih apabila jumlah pasien yang datang cukup banyak.

Pertanyaan ketiga mengenai penataan loket yang baik dengan jalur antrian yang teratur, diperoleh nilai kenyataan total sebesar 83,355 dengan mutu pelayanan B (baik), sedangkan nilai harapan sebesar 97,93 dengan mutu pelayanan A (sangat baik). Pasien menilai sistem antrian dan penataan loket

pelayanan di kedua apotek sudah cukup teratur. Penataan loket yang baik dapat membantu memperlancar alur pelayanan dan mengurangi kebingungan pasien saat menerima pelayanan obat. Jalur antrian yang tertata juga dapat menciptakan suasana pelayanan yang lebih tertib dan nyaman. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Warti et al. (2025) yang menyatakan bahwa tata ruang dan sistem antrian yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan.

Pertanyaan keempat mengenai fasilitas ruang tunggu yang nyaman seperti kipas angin atau AC, tempat duduk, dan ruang yang bersih, diperoleh nilai kenyataan total sebesar 89,715 dengan mutu pelayanan A (sangat baik), sedangkan nilai harapan sebesar 98,215 dengan mutu pelayanan A (sangat baik). Fasilitas ruang tunggu pada kedua apotek sudah cukup nyaman dan mendukung proses pelayanan. Kebersihan ruang tunggu serta ketersediaan fasilitas pendukung seperti kipas angin atau pendingin ruangan dapat meningkatkan kenyamanan pasien selama menunggu pelayanan obat. Lingkungan pelayanan yang bersih dan nyaman juga dapat memberikan kesan positif terhadap mutu pelayanan kefarmasian secara keseluruhan.

Berdasarkan observasi di Apotek A, beberapa pasien mengeluhkan jumlah tempat duduk di ruang tunggu yang dinilai kurang mencukupi. Selain keterbatasan jumlah kursi, ditemukan bahwa sebagian tempat duduk yang seharusnya digunakan pasien justru dipenuhi tumpukan kardus snack dan minuman yang dijual di apotek. Kondisi ini menyebabkan ruang tunggu terlihat lebih sempit dan mengurangi kenyamanan pasien saat menunggu pelayanan obat. Pada saat jumlah pasien meningkat, beberapa pasien terlihat harus berdiri karena keterbatasan tempat duduk yang tersedia. Rak-rak bagian depan apotek juga terlihat berdebu dan kurang dibersihkan secara rutin. Kondisi tersebut tidak terlalu mengganggu proses pelayanan secara langsung, namun kebersihan fasilitas fisik tetap menjadi aspek penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian.

Hasil penelitian di Apotek B ditemukan bahwa fasilitas pendingin ruangan (AC) dirasakan kurang dingin oleh beberapa pasien sehingga kenyamanan ruang tunggu menjadi sedikit berkurang, terutama pada siang hari saat suhu udara cukup panas. Kondisi ini disebabkan karena pendingin ruangan jarang dibersihkan atau dilakukan perawatan secara berkala. Lingkungan pelayanan yang bersih, rapi, dan nyaman dapat meningkatkan rasa percaya pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, kondisi fasilitas yang kurang terawat dapat menurunkan kenyamanan dan memengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Tabel 15. Hasil Keseluruhan Perhitungan Survei Menurut 5 Dimensi Kenyataan dan Harapan

No.	Dimensi	Apotek A		Apotek B		Rata-Rata			
		K	H	K	H	K	Ket.	H	Ket.
1	*Reability*	85,42	98,39	83,82	98,24	84,62	Baik	98,315	Sangat Baik
2	*Responsivesness*	85,71	98,82	81,19	96,64	83,45	Baik	97,73	Sangat Baik
3	*Assurance*	85,05	98,81	81,71	97,09	83,38	Baik	97,95	Sangat Baik
4	*Empathy*	84,42	98,25	82,71	97,32	83,565	Baik	97,785	Sangat Baik
5	*Tangible*	82,17	98,03	85,35	97,89	83,76	Baik	97,96	Sangat Baik
Rata-Rata		84,55	98,46	82,95	97,43	83,75	Baik	97,94	Sangat Baik

Keterangan:
K = Kenyataan
H = Harapan
Ket. = Keterangan

Berdasarkan tabel 15, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara secara keseluruhan menunjukkan hasil yang baik. Pada hasil total, nilai harapan pasien berada pada kategori sangat baik, sedangkan nilai kenyataan pelayanan berada pada kategori baik, dan secara keseluruhan mutu pelayanan dinyatakan puas. Dimensi *reliability* menunjukkan bahwa pasien menilai pelayanan di Apotek A dan Apotek B berada pada kategori baik, sedangkan total harapan berada pada kategori sangat baik. *Reliability* menggambarkan kemampuan petugas memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan dapat dipercaya, termasuk ketepatan waktu pelayanan dan konsistensi informasi obat. Dimensi ini memengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian, karena pasien cenderung merasa puas ketika pelayanan diberikan dengan akurat dan sesuai janji (Ramadhani and Saidah, 2025).

Dimensi *responsiveness* memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan masih berada pada kategori baik, sementara harapan pasien sangat tinggi. Pasien mengharapkan petugas farmasi responsif dalam melayani pertanyaan, membantu kebutuhan obat, dan memberikan respon cepat terhadap keluhan. Daya tanggap sering menjadi salah satu aspek yang dinilai pasien secara kritis, terutama pada pelayanan resep dan pemberian informasi obat, karena kecepatan respon dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Dimensi *assurance* menunjukkan kategori baik pada kenyataan pelayanan dan sangat baik pada harapan pasien. *Assurance* berkaitan dengan pengetahuan, sikap sopan, rasa aman, serta kemampuan petugas memberikan keyakinan kepada pasien selama proses pelayanan. Jaminan pelayanan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pasien terhadap tenaga kefarmasian, terutama ketika pasien memperoleh penjelasan obat yang jelas, aman, dan meyakinkan (Sinaga and Wijoyo, 2026).

Dimensi *empathy* menunjukkan pelayanan yang dirasakan pasien termasuk baik, sedangkan harapan pasien sangat tinggi. *Empathy* menggambarkan perhatian personal petugas, keramahan, kesediaan mendengarkan, dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien. Empati sering menjadi dimensi memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan pasien, karena pasien merasa lebih dihargai ketika petugas memberikan pelayanan yang ramah dan memperhatikan kondisi individual pasien. Dimensi *tangible* memperlihatkan bahwa kenyataan pelayanan berada pada kategori baik, dengan harapan pasien sangat baik. *Tangible* mencakup kebersihan ruang pelayanan, kerapian petugas, fasilitas fisik, dan kenyamanan sarana farmasi. Aspek bukti fisik tetap menjadi komponen penting dalam kepuasan pasien, terutama karena fasilitas yang rapi dan nyaman memberikan kesan profesional dan meningkatkan kepercayaan terhadap mutu pelayanan (Sinaga and Wijoyo, 2026).

Apotek A dan Apotek B menggambarkan hasil yang hampir serupa, yaitu nilai kenyataan masih berada di bawah tingkat harapan, namun tetap berada dalam kategori baik sehingga mutu pelayanan secara umum dinilai memuaskan. Selisih kecil antar dimensi menunjukkan masing-masing apotek memiliki keunggulan pelayanan yang berbeda. Penelitian pelayanan kefarmasian dengan SERVQUAL, kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan. Pelayanan kefarmasian di Wilayah Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara telah berjalan dengan baik dan memperoleh respon positif dari pasien.

Berdasarkan lampiran 12, harapan pasien pada seluruh dimensi masih lebih tinggi dibandingkan kenyataan yang diterima, maka masih terdapat peluang untuk melakukan perbaikan, terutama pada aspek kecepatan pelayanan, komunikasi petugas, kenyamanan fasilitas, dan perhatian secara individual kepada pasien. Dimensi dengan GAP terkecil pada Apotek A adalah *reliability* (-12,97), sehingga aspek keandalan pelayanan merupakan keunggulan utama Apotek A. Sedangkan GAP terbesar terdapat pada dimensi *tangible* (-15,86), sehingga fasilitas fisik perlu menjadi prioritas perbaikan. GAP terkecil pada Apotek B ialah *tangible* (-12,54), sedangkan GAP terbesar terdapat pada *responsiveness* (-15,45) menunjukkan bahwa daya tanggap petugas masih perlu ditingkatkan. Kesenjangan antara kenyataan dan harapan dibagian pemahaman informasi diperlukan peningkatan kualitas penyampaian.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis SERVQUAL terhadap 350 responden di Apotek A dan Apotek B Wilayah Sanga-Sanga, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian secara umum tergolong baik. Nilai total persepsi kenyataan layanan adalah 83,75. Sedangkan nilai total harapan mencapai 97,94, sehingga masih terdapat gap antara harapan dan kenyataan yang menunjukkan adanya ruang perbaikan untuk mendekatkan kualitas layanan dengan harapan pasien.

B. Saran

1. Pengelola apotek, disarankan meningkatkan fasilitas ruang tunggu dengan menambah jumlah tempat duduk serta memperbaiki kenyamanan lingkungan pelayanan, sekaligus memperkuat sistem monitoring stok dan tanggal kedaluwarsa obat untuk meminimalkan keluhan pasien.
2. Tenaga kefarmasian perlu diberikan pelatihan berkala dalam hal kecepatan layanan dan keterampilan komunikasi, terutama dalam menyampaikan informasi pemakaian obat yang lebih jelas dan mudah dipahami agar selisih pemahaman antara kenyataan dan harapan pasien dapat berkurang.

DAFTAR PUSTAKA

Afrioza, S. and Baidillah, I., 2021. Hubungan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), pp.169–180.

Akbari, V.S., Kusuma, S.L., Kunaedi, A. and Setyaningsih, I., 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang Tahun 2022. *Journal of Pharmacopolium*, 5(2).

Akhmad, D.A., Mukaromah, S., Adliani, N. and Sukrasno, 2019. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*, 2(1), pp.86–98.

Aldiansyah, B.N., Khoiriyah, N. and Bernadhi, B.D., 2020. *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap pelayanan dengan Service Quality dan Zone of Tolerance (Studi Kasus: Puskesmas Cluwak)*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Anggit, R.H. and Setyorini, I., 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Industrial and Engineering System (JIES)*, 3(1), pp.88–94.

Anggraini, F.D.P., Aprianti, A., Setyawati, V.A.V. and Hartanto, A.A., 2022. Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), pp.6491–6504.

Anggreni, D., 2022. *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan*. 1st ed. Mojokerto: STKES Majapahit Mojokerto.

Antari, N.P.U., Megawati, F., Agustini, N.P.D., Mendra, N.N.Y. and Suena, N.M.D.S., 2024. Komunikasi Dalam Pemberian Informasi Obat. *Jurnal Inovasi Hasil Pengabdian Masyarakat (JIPEMAS)*, 7(3), pp.743–753.

Araujo, E.B. De, 2022. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), pp.29–39.

Badriya, L., 2021. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Bareng Kota Malang*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

Bancsik, K., Daina, M.D., Ghitea, T.C., Bancsik, R. and Daina, L.G., 2024. Current Advances in Patient-Perceived Quality Assessment Within Romanian Healthcare. *Cureus*, pp.1–11.

Brunton and Laurence, L., 2023. *Goodman & Gilman's The Pharmacological Basis of Therapeutics*. 14th ed. Amerika Serikat: McGraw Hill.

Darma, B., 2021. *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS* . 1st ed. DKI Jakarta: Guepedia.

Depkes RI, 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. Jakarta.

Desiana, G., Salam, M.R. and Rahmat, N., 2023. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Sao-Sao (Level of Patient Satisfaction with Pharmacy Services at Kimia Farma Sao-Sao). *Pharmacy Kendari City Business Unit*, 3(2), pp.54–66.

Djamaluddin, F., Imbaruddin, A. and Muttaqin, D., 2019. Kepatuhan Pelayanan Farmasi Klinik di Rumah Sakit di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo (Clinical Pharmacy Service Standard Compliance in Central Hospital Dr Wahidin Sudirohusodo). *Jurnal Administrasi Negara*, 25(3), pp.176–193.

Effendi, K. and Junita, S., 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Kesehatan Di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), pp.82–90.

Fanani, Z., Puspitasari, N.B., Susanty, A., Andini, A.R. and Rumita, R., 2020. Analisis Logistic Service Quality Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman JNE Express. *Jurnal Teknik Industri*, 15(2), pp.73–1.

Hadiprayogo, B., Hastari, V.I., Wijayanti, R.E. and Furwanti, C., 2026. Pengaruh Manajemen Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Komunitas. *Jurnal Farmasi dan Manajemen Kefarmasian*, 5(1), pp.28–34.

Hidayah, N., Bachtiar, A. and Candi, C., 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang Tahun 2022. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), pp.6300–6308.

Ikhsan, M. and Wahab, S., 2022. Kepastian Hukum Tenaga Kefarmasian Dalam Menyelenggarakan Pelayanan Kefarmasian. *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia*, 1(02), pp.106–120.

Imansari, N. and Kholifah, U., 2023. *Metodologi Penelitian Untuk Pendidikan Kejuruan*. 1st ed. Madiun: UNIPMA Press Universitas PGRI Madiun.

Kebede, H., Tsehay, T., Necho, M. and Zenebe, Y., 2021. Patient satisfaction towards outpatient pharmacy services and associated factors at dessie town public hospitals, south Wollo, north-east Ethiopia. *Patient Preference and Adherence*, 15, pp.87–97.

Kemenkes RI, 2016. *Peraturan Meteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*.

Kemenkes RI, 2017. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Apotek*.

Kepmenkes RI, 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Indonesia, Jakarta.

Kepmenpan RI, 2017. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyususnan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta.

Khamila, A., Rahmadiyanti, A. and Pratiwi, R., 2022. Evaluasi mutu pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi SERVQUAL di Apotek X Jakarta. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Kesehatan*, 12(1), pp.55–64.

Khuzaima, L.L. and Sunardi, 2021. Hubungan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Minum Obat Antihipertensi di Puskesmas Sewon Ii Periode Januari. *AKFARINDO*, (2), pp.15–21.

Kotler, P., Keller, K.L., Chernev, A., Sheth, J.N. and Shainesh, G., 2022. *Marketing Management*. 16th ed. Pearson Education.

Kusumaningrum, P.R., Setianingsih, S. and Murtana, A., 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Klaten Utara. *JUKEJ: Jurnal Kesehatan Jompa*, 4(1), pp.45–52.

Laela Pazri, Embriana Dinar Pramestyani and Masita Sari Dewi, 2023. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Apotek Simpang

Purwakarta. *Cakrawala Medika: Journal of Health Sciences*, 2(1), pp.133–138.

Lestari, A.K., Wahyono, D. and Hapsari, I., 2025. Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(7), pp.9309–9316.

Mahendro, U.J., Ningsih, D. and Handayani, S.R., 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), pp.86–93.

Mukarom, Z. and Laksana, M.W., 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. 1st ed. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Notoatmodjo, S., 2020. *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi)*. 3rd ed. Jakarta: Rineka Cipta.

Pamungkas, D.S.J., Wardani, R.S. and Rusmitasari, H., 2022. *Hubungan Pendidikan dan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan (Studi pada Pasien Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang)*. *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, Semarang.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(1), pp.12–40.

Parera, M.M.W., Kristina, S.A. and Yasin, N.M., 2021. Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kupang. *Julnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi (Journal of Management and Pharmacy Practice)*, 11(3), p.185.

Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A.L. and Raharni, R., 2020. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, pp.42–49.

Puswati, D., Nita, Y., Devita, Y. and Alfianur, 2024. Perbedaan Kepuasan Pasien Telemedicine dan Datang Langsung ke Rumah Swasta di Kota Pekanbaru. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Kesehatan*, [online] 7(2), pp.263–271.

Rahmawati, S., Indriani, Y. and Lestari, R., 2021. Hubungan Mutu Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Di Apotek Komunitas: Pendekatan Mixed-Methods. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(3), pp.193–201.

Ramadhani, S. and Saidah, S., 2025. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasin di Puskesmas. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1), pp.1504–1510.

Romdhoni, M.F., 2020. *Kaidah Penulisan Resep Obat*. Indonesia, Yogyakarta: Deepublish.

Sentia, T., Mustafia, M. and Zuraidah, E., 2022. Analisa Kualitas Layanan Pada E-learning di Sekolah Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Informatics Management and Information Technology*, 2(3), pp.100–108.

Sholikhah, D., Putri, Y. and Anwar, H., 2022. Analisis Karakterisak Pasien Berdasarkan Usia dalam Mengakses Layanan Kesehatan di Fasilitas Publik. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 1(13), pp.231–240.

Sinaga, F.R.M. and Wijoyo, Y., 2026. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kelurahan Maguwoharjo, Sleman, Yogyakarta. *Cendekia Journal of Pharmacy*, [online] 10(1), pp.27–35. Available at: <http://cjp.jurnal.stikescendekiautamakudus.ac.id> [Accessed 15 May 2026].

Soesana, A., Subakti, H., Karwanto, Fitri, A., Kuswandi, S., Sastri, L., Falani, I., Aswan, N., Hasibuan, F.A. and Lestari, H., 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif*. 1st ed. Yayasan Kita Menulis.

Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. 2nd ed. Bandung: Alfabeta.

Suhaella, D., Bahri, S. and Syukriah, 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Zone of Tolerance (Studi Kasus: Swalayan Asia Mart Lhokseumawe)*. *Universitas Malikussaleh*. Universitas Malikussaleh.

Sulisthio, L., 2025. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda Dengan Metode Servqual Dan Zone of Tolerance (ZoT)*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Samarinda.

Sumantri, A.M., Nainggolan, R.D. and Erwansyah, R., 2024. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Fisioterapi di Rumah Sakit Dr Hafiz (RSDH) Cianjur. *Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, [online] 2(4), pp.221–240.

Supardi, S., Yuniar, Y. and Sari, I.D., 2020. Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Beberapa Kota Indonesia. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 3, pp.152–159.

Susyanty, A.L., Yuniar, Y., J. Herman, M. and Prihartini, N., 2020. Kesesuaian Penyelenggaraan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. *Media Penelitian dan Pengembangan Kesehatan*, 30(1), pp.65–74.

Tuwongena, B.M., Karauwan, F.A., Lumy, D.R. and Saroinsong, Y.F., 2021. Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Di Kecamatan Tobelo Kota Kabupaten Halmahera Utara. *Biofarmasetikal Tropis*, 4(2), pp.15–24.

Warti, L., Silvyana, A.E., Muhareni, D. and Reubun, Y.T.A., 2025. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kabupaten Bekasi. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains dan Kesehatan*, 12(1), p.38.

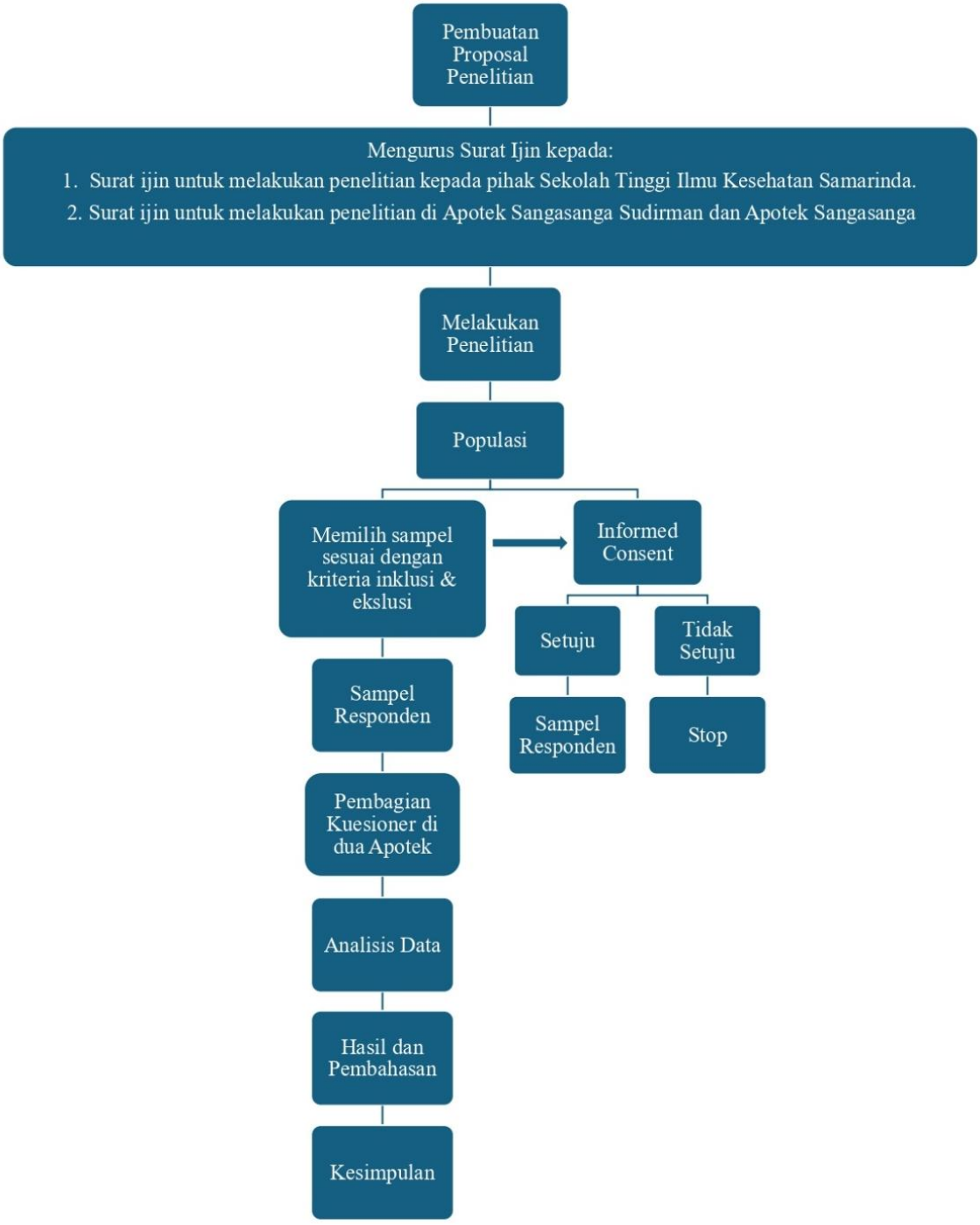
WHO, 1998. *The Role of The Pharmacist in Self-Care and Self-Medication*. The Netherlands.

Yasa, G.T., Nugraha, I.S. and Noviyanti, N.P.E., 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Desa Blahkiuh. *Jurnal Pharmactive*, 4(1), p.1.

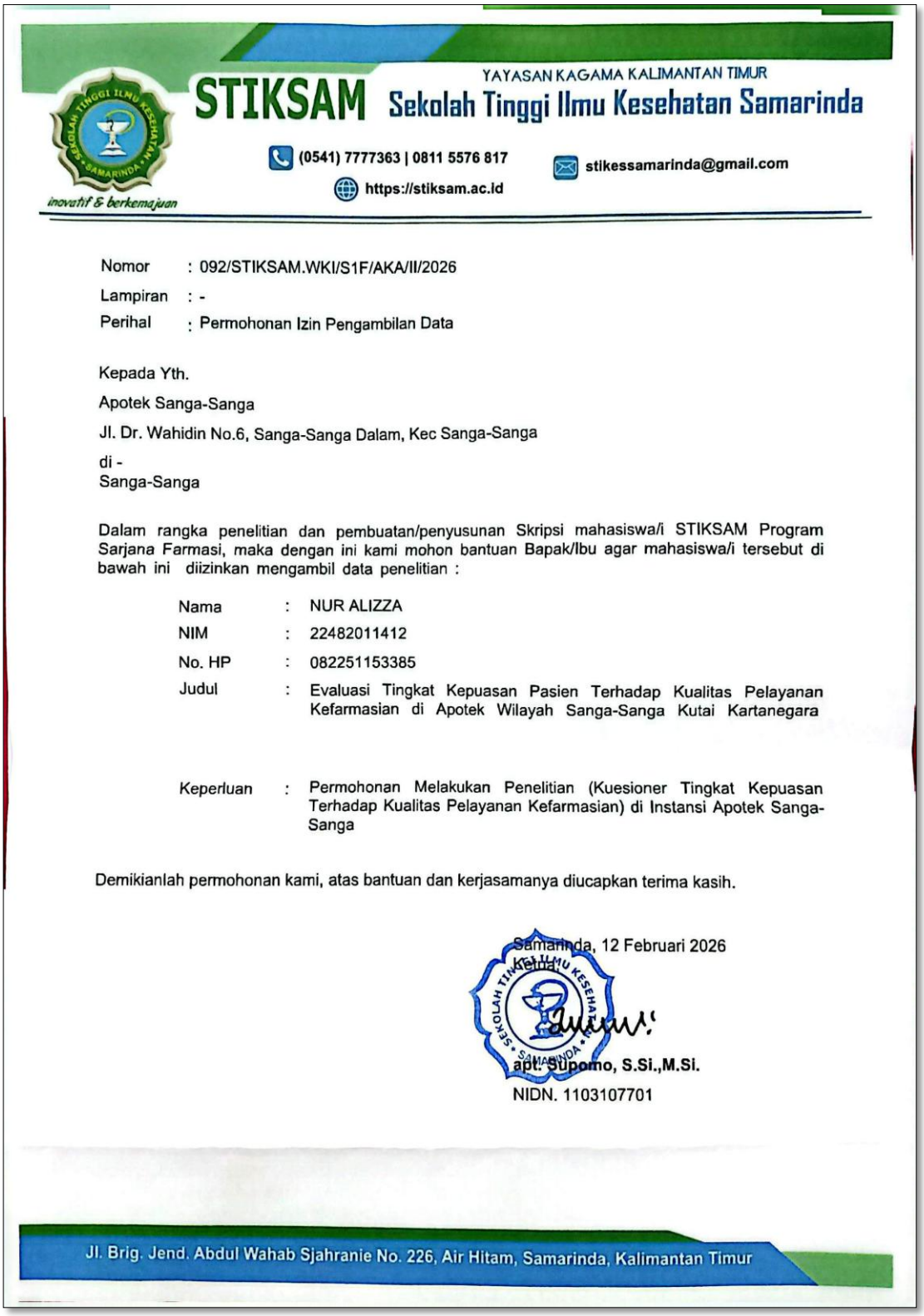
Yunita, B., Imtinan Ma'aly, D., Saputra Pakiding, D., Aprilia Utama, Y., Siska Wardani, T. and Prio Agus Santoso, A., 2022. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Beberapa Apotek di Samarinda. *Media Farmasi Indonesia*, 17(1), pp.19–24.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Alur Penelitian



Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian di Apotek Sanga-Sanga



YAYASAN KAGAMA KALIMANTAN TIMUR

STIKSAM Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Samarinda

(0541) 7777363 | 0811 5576 817 stikessamarinda@gmail.com

https://stiksam.ac.id

inovatif & berkemajuan

Nomor : 092/STIKSAM.WKI/S1F/AKA/II/2026

Lampiran : -

Perihal : Permohonan Izin Pengambilan Data

Kepada Yth.

Apotek Sanga-Sanga

Jl. Dr. Wahidin No.6, Sanga-Sanga Dalam, Kec Sanga-Sanga

di -
Sanga-Sanga

Dalam rangka penelitian dan pembuatan/penyusunan Skripsi mahasiswa/i STIKSAM Program Sarjana Farmasi, maka dengan ini kami mohon bantuan Bapak/Ibu agar mahasiswa/i tersebut di bawah ini diizinkan mengambil data penelitian :

Nama	:	NUR ALIZZA
NIM	:	22482011412
No. HP	:	082251153385
Judul	:	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Sanga-Sanga Kutai Kartanegara
Keperluan	:	Permohonan Melakukan Penelitian (Kuesioner Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian) di Instansi Apotek Sanga-Sanga

Demikianlah permohonan kami, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Samarinda, 12 Februari 2026
Ketua,

apt. Supomo, S.Si.,M.Si.
NIDN. 1103107701

Jl. Brig. Jend. Abdul Wahab Sjahranie No. 226, Air Hitam, Samarinda, Kalimantan Timur

Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Penelitian di Apotek Sanga-Sanga Sudirman



YAYASAN KAGAMA KALIMANTAN TIMUR

STIKSAM Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Samarinda

(0541) 7777363 | 0811 5576 817 stikessamarinda@gmail.com

https://stiksam.ac.id

inovatif & berkemajuan

Nomor : 092/STIKSAM.WKI/S1F/AKA/II/2026

Lampiran : -

Perihal : Permohonan Izin Pengambilan Data

Kepada Yth.

Apotek Sanga-Sanga Sudirman

Jl. Jend. Sudirman, Sanga-Sanga Dalam, Kec. Sanga-Sanga

di -
Sanga-Sanga

Dalam rangka penelitian dan pembuatan/penyusunan Skripsi mahasiswa/i STIKSAM Program Sarjana Farmasi, maka dengan ini kami mohon bantuan Bapak/Ibu agar mahasiswa/i tersebut di bawah ini diizinkan mengambil data penelitian :

Nama	:	NUR ALIZZA
NIM	:	22482011412
No. HP	:	082251153385
Judul	:	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Sanga-Sanga Kutai Kartanegara
Keperluan	:	Permohonan Melakukan Penelitian (Kuesioner Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian) di Instansi Apotek Sanga-Sanga Sudirman

Demikianlah permohonan kami, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Samarinda, 12 Februari 2026

Ketua,

apt. Subomo, S.Si.,M.Si.

NIDN. 1103107701

Jl. Brig. Jend. Abdul Wahab Sjahranie No. 226, Air Hitam, Samarinda, Kalimantan Timur

Lampiran 4. *Ethical Clearance*

KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
HEALTH RESEARCH ETHICS COMMISSION
FAKULTAS FARMASI UNIVERSTAS MULAWARMAN
FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS MULAWARMAN

KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION
"ETHICAL EXEMPTION"

No.239/KEPK-FFUNMUL/EC/EXE/12/2025

Protokol penelitian versi 1 yang diusulkan oleh :
The research protocol proposed by

Peneliti utama : Nur Alizza
Principal In Investigator

Nama Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Samarinda
Name of the Institution

Dengan judul:
Title
"Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Sangasanga Kutai Kartanegara"

"Overview of Patient Satisfaction Levels with the Quality of Pharmaceutical Services at Pharmacies in the Sangasanga Area, Kutai Kartanegara"

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

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 Concent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 08 Desember 2025 sampai dengan tanggal 08 Desember 2026.

This declaration of ethics applies during the period December 08, 2025 until December 08, 2026.

December 08, 2025
Chairperson,

Dr. Apt. Riski Sulistiarini, M.Si

Lampiran 5. *Informed Consent*

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN
(INFORMED CONSENT)

Dengan hormat,

Saya bernama Nur Alizza dengan NIM 22482011412 adalah mahasiswa Program S-1 Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Samarinda Program Studi Farmasi mengharapkan ketersediaan Bpk/Ibu/Saudara/i untuk dapat membantu memberikan jawaban yang benar sesuai dengan hati nurani, atas daftar pertanyaan yang kami ajukan ini. Adapun daftar pertanyaan yang saya ajukan untuk menyelesaikan tugas akhir saya yang berjudul:

"EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK WILAYAH SANGA-SANGA KUTAI KARTANEGARA"

Partisipasi Bpk/Ibu/saudara/i dalam penelitian ini bersifat sukarela, sehingga Bpk/Ibu/saudara/i bebas untuk mengundurkan diri setiap saat tanpa sanksi apapun. Semua informasi yang diberikan bersifat terbatas dan rahasia serta hanya dipergunakan dalam penelitian ini. Jawaban yang Bpk/Ibu/Saudara/i berikan akan sangat bermanfaat bagi kepentingan ilmu pengetahuan. Terima kasih atas partisipasi Bpk/Ibu/Saudara/i dalam penelitian ini. Dalam pernyataan ini, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini setuju menjadi responden penelitian.

Nama :
Alamat :
No. Hp :

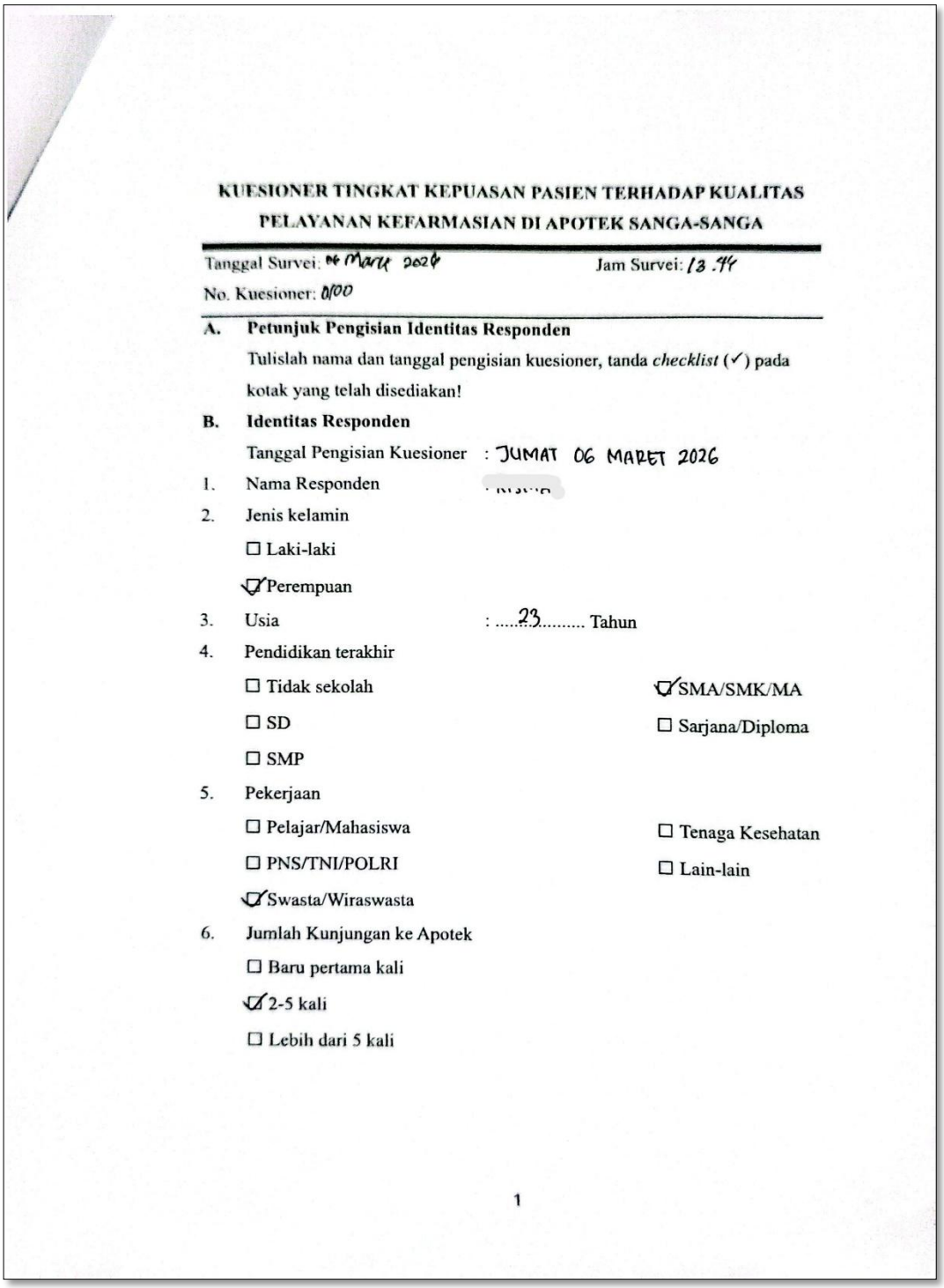
Sangasanga, 06 MARET 2026

Responden

(.....)

1

Lampiran 6. Kuesioner Penelitian Apotek Sanga-Sanga



KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK SANGA-SANGA

Tanggal Survei: 06 Maret 2026 Jam Survei: 13.44

No. Kuesioner: 0100

A. Petunjuk Pengisian Identitas Responden

Tulislah nama dan tanggal pengisian kuesioner, tanda *checklist* (✓) pada kotak yang telah disediakan!

B. Identitas Responden

Tanggal Pengisian Kuesioner : JUMAT 06 MARET 2026

1. Nama Responden : [redacted]
2. Jenis kelamin
   - ☐ Laki-laki
   - ☑ Perempuan
3. Usia : 23 Tahun
4. Pendidikan terakhir
   - ☐ Tidak sekolah
   - ☐ SD
   - ☐ SMP
   - ☑ SMA/SMK/MA
   - ☐ Sarjana/Diploma
5. Pekerjaan
   - ☐ Pelajar/Mahasiswa
   - ☐ PNS/TNI/POLRI
   - ☑ Swasta/Wiraswasta
   - ☐ Tenaga Kesehatan
   - ☐ Lain-lain
6. Jumlah Kunjungan ke Apotek
   - ☐ Baru pertama kali
   - ☑ 2-5 kali
   - ☐ Lebih dari 5 kali

1

(Lanjutan)

C. Petunjuk Pengisian

1. Lingkarilah kode angka sesuai jawaban poin harapan responden/pasien dan kenyataan responden/pasien
   a. Harapan responden (pasien) adalah hal yang diharapkan oleh pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sangasanga
   b. Kenyataan yang terjadi dilapangan, atau seperti apa pelayanan pelayanan yang didapatkan oleh pasien
2. Penjelasan Poin Penilaian:
   a. Poin Penilaian 1 (Penilaian Sangat Tidak Puas, Sangat Rendah, Sangat Buruk, Sangat Tidak Bagus, Sangat Tidak Sesuai, dsb) Poin ini menggambarkan tingkat kualitas kategori yang sangat rendah.
   b. Poin Penilaian 2 (Penilaian rendah, buruk, tidak bagus, tidak sesuai dsb). Poin ini menggambarkan tingkat kualitas kategori yang rendah.
   c. Poin Penilaian 3 (Penilaian tinggi, Baik, Bagus, Sesuai, dsb). Poin pada penilaian ini menggambarkan tingkat kualitas kategori yang standard, sudah sesuai harapan.
   d. Poin Penilaian 4 (Penilaian Sangat Tinggi, Sangat Baik, Sangat Sesuai, dsb). Poin pada Penilaian ini menggambarkan tingkat kualitas kategori yang sangat tinggi.
3. Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan 2 cara:
   a. Di isi secara langsung oleh responden (pasien) dengan pengawasan peneliti.
   b. Di isi oleh peneliti dengan melakukan metode wawancara kepada responden (pasien).

(Lanjutan)

D. Lembar Kuesioner Penelitian Kepuasan (Sulisthio, 2025)

No.	Pernyataan	Pelayanan Yang dirasakan	
		Harapan	Kenyataan
A.	**Dimensi *Reability* (Keandalan)**		
1.	Kelengkapan obat di Apotek selalu tersedia. 1) Tidak lengkap 2) Kurang lengkap 3) Lengkap 4) Selalu/Sangat lengkap	3) 4)	1) 2) 3) 4)
2.	Penyerahan obat sesuai nomor urut antrian. 1) Tidak sesuai 2) Kurang sesuai 3) Sesuai 4) Selalu sesuai	3) 4)	1) 2) 3) 4)
3.	Kecepatan waktu pasien menunggu obat sesuai standar (obat racikan ≤ 60menit) dan (obat non racikan ≤ 30 menit). 1) Sangat tidak sesuai standar 2) Tidak sesuai standar 3) Kurang sesuai standar 4) Sesuai standard	3) 4)	1) 2) 3) 4)
4.	Petugas selalu menjelaskan informasi pemakaian obat (khasiat dan efek samping obat). 1) Tidak pernah menjelaskan 2) Tidak menjelaskan 3) Menjelaskan 4) Selalu menjelaskan	3) 4)	1) 2) 3) 4)
B.	**Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)**		
5.	Petugas selalu sigap dan tanggap dalam menangani keluhan pasien. 1) Tidak sigap dan tanggap 2) Kurang sigap dan tanggap 3) Sigap dan tanggap 4) Selalu sigap dan tanggap	3) 4)	1) 2) 3) 4)
6.	Petugas Instalasi Farmasi memberikan kesempatan bertanya kepada pasien. 1) Tidak memberikan kesempatan 2) Kurang memberikan kesempatan 3) Memberikan kesempatan 4) Selalu memberikan kesempatan	3) 4)	1) 2) 3) 4)

(Lanjutan)

7.	Petugas selalu tepat waktu sesuai jadwal. 1) Tidak tepat waktu 2) Kurang tepat waktu 3) Tepat waktu 4) Selalu tepat waktu	3) (4)	1) (2) 3) 4)
8.	Pelayanan mudah dan tidak berbelit. 1) Sangat tidak mudah dan berbelit 2) Tidak mudah dan berbelit 3) Mudah dan tidak berbelit 4) Sangat mudah dan tidak berbelit	(3) 4)	1) (2) 3) 4)
C.	**Dimensi *Assurances* (Jaminan)**		
10.	Petugas apotek memberikan solusinya bila obat yang diminta pasien kosong atau tidak ada (di ganti obat lain yang isi kandungannya sama). 1) Sangat tidak diberikan solusi 2) Tidak diberikan solusi secara jelas 3) Diberikan solusi 4) Diberikan solusi secara jelas	3) (4)	1) 2) (3) 4)
11.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kondisi obat yang diberikan baik (tidak rusak, belum expired date, kemasan masih bagus) dan disertai etiket yang jelas. 1) Tidak baik 2) Kurang baik 3) Baik 4) Sangat/selalu baik	3) (4)	1) 2) (3) 4)
12.	Penyerahan obat dilakukan Apoteker. 1) Tidak pernah Apoteker. 2) Sesekali pernah Apoteker 3) Sering Apoteker 4) Selalu Apoteker	3) (4)	1) (2) 3) 4)
D.	**Dimensi *Empathy* (Empati)**		
13.	Petugas selalu sopan, ramah, murah senyum dan menyapa saat pasien datang. 1) Tidak sopan, ramah, dsb 2) Kurang sopan, ramah, dsb 3) Sopan, ramah, dsb 4) Selalu/sangat sopan, ramah, dsb	3) (4)	1) 2) (3) 4)
14.	Petugas selalu berusaha menenangkan rasa cemas/khawatir terhadap penyakit yang diderita pasien. 1) Tidak pernah	(3) 4)	1) (2) 3) 4)

(Lanjutan)

	2) Kurang mengingatkan 3) Sesuai 4) Sangat sesuai		
15.	Petugas memberikan harapan untuk sembuh kepada pasien. 1) Tidak pernah memberikan harapan 2) Jarang memberikan harapan 3) Sering memberikan harapan 4) Selalu memberikan harapan	3) (4)	1) 2) (3) 4)
16.	Petugas selalu bersikap sabar dalam melayani pasien. 1) Tidak sabar 2) Kurang sabar 3) Sabar 4) Sangat/selalu sabar	(3) 4)	1) (2) 3) 4)
E.	**Dimensi *Tagible* (Penampilan Fisik)**		
17.	Petugas farmasi selalu berpenampilan rapi/bersih. 1) Tidak rapi/bersih 2) Kurang rapi/bersih 3) Rapi/bersih 4) Selalu rapi/bersih	3) (4)	1) 2) (3) 4)
18.	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu obat mencukupi. 1) Tidak mencukupi 2) Kurang mencukupi 3) Cukup 4) Sangat mencukupi	(3) 4)	1) (2) 3) 4)
19.	Penataan loket yang baik dengan jalur antrian yang teratur. 1) Tidak teratur 2) Kurang teratur 3) Teratur 4) Sangat teratur	3) (4)	1) 2) (3) 4)
20.	Fasilitas ruang tunggu yang nyaman seperti Kipas angin/AC, tempat duduk dan ruang yang bersih. 1) Tidak sesuai 2) Kurang sesuai 3) Sesuai 4) Sangat sesuai	3) (4)	1) 2) (3) 4)

Lampiran 7. Kuesioner Penelitian Apotek Sanga-Sanga Sudirman

KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK SANGA-SANGA SUDIRMAN

Tanggal Survei: 17 Maret 2024 Jam Survei: 12.49

No. Kuesioner: 017

A. Petunjuk Pengisian Identitas Responden

Tulislah nama dan tanggal pengisian kuesioner, tanda *checklist* (✓) pada kotak yang telah disediakan!

B. Identitas Responden

Tanggal Pengisian Kuesioner : 17/03/24

1. Nama Responden : [redacted]
2. Jenis kelamin [redacted]
   - ☑ Laki-laki
   - ☐ Perempuan
3. Usia : 60 Tahun
4. Pendidikan terakhir
   - ☐ Tidak sekolah
   - ☐ SD
   - ☐ SMP
   - ☐ SMA/SMK/MA
   - ☑ Sarjana/Diploma
5. Pekerjaan
   - ☐ Pelajar/Mahasiswa
   - ☐ PNS/TNI/POLRI
   - ☑ Swasta/Wiraswasta
   - ☐ Tenaga Kesehatan
   - ☐ Lain-lain
6. Jumlah Kunjungan ke Apotek
   - ☐ Baru pertama kali
   - ☐ 2-5 kali
   - ☑ Lebih dari 5 kali

1

(Lanjutan)

C. Petunjuk Pengisian

1. Lingkarilah kode angka sesuai jawaban poin harapan responden/pasien dan kenyataan responden/pasien
   a. Harapan responden (pasien) adalah hal yang diharapkan oleh pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sangasanga Sudirman
   b. Kenyataan yang terjadi dilapangan, atau seperti apa pelayanan pelayanan yang didapatkan oleh pasien
2. Penjelasan Poin Penilaian:
   a. Poin Penilaian 1 (Penilaian Sangat Tidak Puas, Sangat Rendah, Sangat Buruk, Sangat Tidak Bagus, Sangat Tidak Sesuai, dsb) Poin ini menggambarkan tingkat kualitas kategori yang sangat rendah.
   b. Poin Penilaian 2 (Penilaian rendah, buruk, tidak bagus, tidak sesuai dsb). Poin ini menggambarkan tingkat kualitas kategori yang rendah.
   c. Poin Penilaian 3 (Penilaian tinggi, Baik, Bagus, Sesuai, dsb). Poin pada penilaian ini menggambarkan tingkat kualitas kategori yang standard, sudah sesuai harapan.
   d. Poin Penilaian 4 (Penilaian Sangat Tinggi, Sangat Baik, Sangat Sesuai, dsb). Poin pada Penilaian ini menggambarkan tingkat kualitas kategori yang sangat tinggi.
3. Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan 2 cara:
   a. Di isi secara langsung oleh responden (pasien) dengan pengawasan peneliti.
   b. Di isi oleh peneliti dengan melakukan metode wawancara kepada responden (pasien).

(Lanjutan)

D. Lembar Kuesioner Penelitian Kepuasan (Sulisthio, 2025)

No.	Pernyataan	Pelayanan Yang dirasakan	
		Harapan	Kenyataan
A.	**Dimensi *Reability* (Keandalan)**		
1.	Kelengkapan obat di Apotek selalu tersedia. 1) Tidak lengkap 2) Kurang lengkap 3) Lengkap 4) Selalu/Sangat lengkap	3) (4)	1) 2) (3) 4)
2.	Penyerahan obat sesuai nomor urut antrian. 1) Tidak sesuai 2) Kurang sesuai 3) Sesuai 4) Selalu sesuai	3) (4)	1) 2) 3) (4)
3.	Kecepatan waktu pasien menunggu obat sesuai standar (obat racikan ≤ 60menit) dan (obat non racikan ≤ 30 menit). 1) Sangat tidak sesuai standar 2) Tidak sesuai standar 3) Kurang sesuai standar 4) Sesuai standard	3) (4)	1) 2) 3) (4)
4.	Petugas selalu menjelaskan informasi pemakaian obat (khasiat dan efek samping obat). 1) Tidak pernah menjelaskan 2) Tidak menjelaskan 3) Menjelaskan 4) Selalu menjelaskan	3) (4)	1) 2) (3) 4)
B.	**Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)**		
5.	Petugas selalu sigap dan tanggap dalam menangani keluhan pasien. 1) Tidak sigap dan tanggap 2) Kurang sigap dan tanggap 3) Sigap dan tanggap 4) Selalu sigap dan tanggap	3) (4)	1) 2) (3) 4)
6.	Petugas Instalasi Farmasi memberikan kesempatan bertanya kepada pasien. 1) Tidak memberikan kesempatan 2) Kurang memberikan kesempatan 3) Memberikan kesempatan 4) Selalu memberikan kesempatan	3) (4)	1) 2) (3) 4)

(Lanjutan)

7.	Petugas selalu tepat waktu sesuai jadwal. 1) Tidak tepat waktu 2) Kurang tepat waktu 3) Tepat waktu 4) Selalu tepat waktu	3) 4)	1) 2) 3) 4)
8.	Pelayanan mudah dan tidak berbelit. 1) Sangat tidak mudah dan berbelit 2) Tidak mudah dan berbelit 3) Mudah dan tidak berbelit 4) Sangat mudah dan tidak berbelit	3) 4)	1) 2) 3) 4)
C.	**Dimensi *Assurances* (Jaminan)**		
10.	Petugas apotek memberikan solusinya bila obat yang diminta pasien kosong atau tidak ada (di ganti obat lain yang isi kandungannya sama). 1) Sangat tidak diberikan solusi 2) Tidak diberikan solusi secara jelas 3) Diberikan solusi 4) Diberikan solusi secara jelas	3) 4)	1) 2) 3) 4)
11.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kondisi obat yang diberikan baik (tidak rusak, belum expired date, kemasan masih bagus) dan disertai etiket yang jelas. 1) Tidak baik 2) Kurang baik 3) Baik 4) Sangat/selalu baik	3) 4)	1) 2) 3) 4)
12.	Penyerahan obat dilakukan Apoteker. 1) Tidak pernah Apoteker. 2) Sesekali pernah Apoteker 3) Sering Apoteker 4) Selalu Apoteker	3) 4)	1) 2) 3) 4)
D.	**Dimensi *Empathy* (Empati)**		
13.	Petugas selalu sopan, ramah, murah senyum dan menyapa saat pasien datang. 1) Tidak sopan, ramah, dsb 2) Kurang sopan, ramah, dsb 3) Sopan, ramah, dsb 4) Selalu/sangat sopan, ramah, dsb	3) 4)	1) 2) 3) 4)
14.	Petugas selalu berusaha menenangkan rasa cemas/khawatir terhadap penyakit yang diderita pasien. 1) Tidak pernah	3) 4)	1) 2) 3) 4)

(Lanjutan)

	2) Kurang mengingatkan 3) Sesuai 4) Sangat sesuai		
15.	Petugas memberikan harapan untuk sembuh kepada pasien. 1) Tidak pernah memberikan harapan 2) Jarang memberikan harapan 3) Sering memberikan harapan 4) Selalu memberikan harapan	3) 4)	1) 2) 3) 4)
16.	Petugas selalu bersikap sabar dalam melayani pasien. 1) Tidak sabar 2) Kurang sabar 3) Sabar 4) Sangat/selalu sabar	3) 4)	1) 2) 3) 4)
E.	**Dimensi *Tagible* (Penampilan Fisik)**		
17.	Petugas farmasi selalu berpenampilan rapi/bersih. 1) Tidak rapi/bersih 2) Kurang rapi/bersih 3) Rapi/bersih 4) Selalu rapi/bersih	3) 4)	1) 2) 3) 4)
18.	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu obat mencukupi. 1) Tidak mencukupi 2) Kurang mencukupi 3) Cukup 4) Sangat mencukupi	3) 4)	1) 2) 3) 4)
19.	Penataan loket yang baik dengan jalur antrian yang teratur. 1) Tidak teratur 2) Kurang teratur 3) Teratur 4) Sangat teratur	3) 4)	1) 2) 3) 4)
20.	Fasilitas ruang tunggu yang nyaman seperti Kipas angin/AC, tempat duduk dan ruang yang bersih. 1) Tidak sesuai 2) Kurang sesuai 3) Sesuai 4) Sangat sesuai	3) 4)	1) 2) 3) 4)

Lampiran 8. Dokumentasi di Apotek Sanga-Sanga









Lampiran 9. Dokumentasi di Apotek Sanga-Sanga Sudirman









Lampiran 10. Hasil Uji Validitas

No.	Uji Validitas	R Hasil	R Tabel	Keterangan
1.	*Reability*	0,604*	0,361	Valid
		0,653*	0,361	Valid
		0,791*	0,361	Valid
		0,872*	0,361	Valid
2.	*Responsiveness*	0,827*	0,361	Valid
		0,664*	0,361	Valid
		0,610*	0,361	Valid
		0,691*	0,361	Valid
3.	*Assurance*	0,701*	0,361	Valid
		0,511*	0,361	Valid
		0,596*	0,361	Valid
4.	*Emphaty*	0,708*	0,361	Valid
		0,548*	0,361	Valid
		0,531*	0,361	Valid
		0,690*	0,361	Valid
5.	*Tangible*	0,646*	0,361	Valid
		0,729*	0,361	Valid
		0,609*	0,361	Valid
		0,507*	0,361	Valid

Keterangan:
* = Signifikan pada α = 0,05 (5%), item tersebut dinyatakan Valid.

Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	***N of Items***
0,923	19

Lampiran 12. GAP Analisis Kenyataan dan Harapan di Apotek A dan Apotek B

No.	Dimensi	Skor Rata-Rata Apotek A			Skor Rata-Rata Apotek B		
		K	H	GAP	K	H	GAP
1	*Reability*	85,42	98,39	-12,97	83,82	98,24	-14,42
2	*Responsivesness*	85,71	98,82	-13,11	81,19	96,64	-15,45
3	*Assurance*	85,05	98,81	-13,76	81,71	97,09	-15,38
4	*Empathy*	84,42	98,25	-13,83	82,71	97,32	-14,61
5	*Tangible*	82,17	98,03	-15,86	85,35	97,89	-12,54
Rata-Rata		84,554	98,46	-13,90	82,956	97,436	-14,48

Keterangan:
K = Kenyataan
H = Harapan
GAP = Kesenjangan antara kenyataan dan harapan

Lampiran 13. Distribusi Jawaban Tingkat Kenyataan di Apotek A

Hasil Tingkat Kepuasan Kenyataan Apotek A																			
No.	R1	R2	R3	R4	RP5	RP6	RP7	RP8	A9	A10	A11	E12	E13	E14	E15	T16	T17	T18	T19
1	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	4	4	3	3
5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	1	4	4
6	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4
10	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4
11	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	3	4	1	1	3	4	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	3	3	4	3
15	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
16	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
18	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4
21	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	2	3

(Lanjutan)

22	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	1	3	3	3	4	4
23	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	2	4
25	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	2	3	3
27	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	4	4
28	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	2	2	4
30	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
39	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3
40	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	3	4	2	4	3	1	2	3	3
42	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3
43	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
46	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
47	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3

(Lanjutan)

48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
49	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
52	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
54	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
57	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
58	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
61	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
62	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
63	2	3	3	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3
64	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
65	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4
66	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
68	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
69	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4
70	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	2	2	3	3	2	2	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4

(Lanjutan)

74	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	1	3	3	3	2	2	3
75	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	4	3	1	2	2	3	2	3	3
76	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
77	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
78	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
81	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
82	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	4
83	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
84	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
86	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3
88	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	3
89	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
90	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4
91	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
92	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
93	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
95	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
96	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
97	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
98	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
99	2	3	4	1	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3

(Lanjutan)

100	1	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
101	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
102	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3
105	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4
109	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
110	4	3	3	2	3	3	4	4	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4
115	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
117	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	1	4	4
118	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
121	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4
122	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4
123	2	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
125	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4

(Lanjutan)

126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3
127	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4
128	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	2	3
129	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	1	3	3	3	4	4
130	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
131	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	2	4
132	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	2	3	3
134	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	4	4
135	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	2	2	4
137	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
138	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	3
140	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
146	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3
147	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	3	4	2	2	3	3	4	3	4	2	4	3	1	2	3	3
149	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3
150	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

(Lanjutan)

152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
153	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
154	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4
156	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	4	4	3	3
157	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	1	4	4
158	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3
159	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
161	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4
162	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4
163	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
164	4	4	3	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	3	4	1	1	3	4	3	4	4
166	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	3	3	4	3
167	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
168	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4
169	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
170	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
171	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4
173	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	3	4	2	4	3	1	2	3	3
175	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3
A	587	600	628	577	608	601	598	593	615	601	570	630	579	586	569	586	509	582	624
B	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175

(Lanjutan)

C	3,35	3,43	3,59	3,30	3,47	3,43	3,42	3,39	3,51	3,43	3,26	3,60	3,31	3,35	3,25	3,35	2,91	3,33	3,57
D	0,17	0,17	0,18	0,16	0,17	0,17	0,17	0,17	0,18	0,17	0,16	0,18	0,17	0,17	0,16	0,17	0,15	0,17	0,18
E	83,86	85,71	89,71	82,43	86,86	85,86	85,43	84,71	87,86	85,86	81,43	90,00	82,71	83,71	81,29	83,71	72,71	83,14	89,14
F	85,43				85,71				85,05			84,43				82,18			

Keterangan:

A : Total Dari Nilai Persepsi Per Unit
B : Total Yang Terisi
C : NNR/Unsur
D : NNR Tertimbang Unsur
E : Nilai (NNR*25)
F : Nilai Rata-rata

Bobot Nilai Tertimbang	**0,05**
SKM	**3,38**
Konversi SKM	**84,53**
Nilai Pelayanan	**B**

Lampiran 14. Distribusi Jawaban Tingkat Harapan di Apotek A

Hasil Tingkat Kepuasan Harapan Apotek A																			
No.	R1	R2	R3	R4	RP5	RP6	RP7	RP8	A9	A10	A11	E12	E13	E14	E15	T16	T17	T18	T19
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

(Lanjutan)

23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
39	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
44	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

(Lanjutan)

49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4

(Lanjutan)

75	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
76	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
99	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4

(Lanjutan)

101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

(Lanjutan)

127	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

(Lanjutan)

153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
A	688	685	691	691	692	693	693	689	692	692	691	693	685	686	687	687	683	686	689
B	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175
C	3,93	3,91	3,95	3,95	3,95	3,96	3,96	3,94	3,95	3,95	3,95	3,96	3,91	3,92	3,93	3,93	3,90	3,92	3,94

(Lanjutan)

D	98,29	97,86	98,71	98,71	98,86	99,00	99,00	98,43	98,86	98,86	98,71	99,00	97,86	98,00	98,14	98,14	97,57	98,00	98,43
E	98,39				98,82				98,81			98,25				98,04			

Keterangan:

A : Total Dari Nilai Persepsi Per Unit
B : Total Yang Terisi
C : NNR/Unsur
D : Nilai (NNR*25)
E : Rata-rata

Lampiran 15. Distribusi Jawaban Tingkat Kenyataan di Apotek B

Hasil Tingkat Kepuasan Kenyataan Apotek B																			
No.	R1	R2	R3	R4	RP5	RP6	RP7	RP8	A9	A10	A11	E12	E13	E14	E15	T16	T17	T18	T19
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
6	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
7	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4
8	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
14	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4
15	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
17	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
20	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4

(Lanjutan)

23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4
24	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
25	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
26	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3
27	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4
28	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4
31	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	1	2	3	3	3	3	3
33	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
35	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
39	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
40	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4
44	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
45	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4
46	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
47	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
48	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	1	3	4	4	3	4	4

(Lanjutan)

49	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
50	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
56	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
57	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
59	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
60	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
61	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
64	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
65	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
69	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
71	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
72	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
73	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4

(Lanjutan)

75	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
76	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
79	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4
82	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
83	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3
84	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
86	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
90	4	4	4	4	2	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
91	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3
92	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
94	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
98	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4

(Lanjutan)

101	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
103	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4
105	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
106	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	4	2	2	3	4	3	3	4
108	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
111	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4
112	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
113	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3
114	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
115	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3
119	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4
120	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
123	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	2	2	2	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4

(Lanjutan)

127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
129	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
132	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
133	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4
134	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
139	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
140	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4
141	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
142	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
143	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
146	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4
150	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
151	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
152	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3

(Lanjutan)

153	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3		3	3	3	3	4
154	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
156	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4
157	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	1	2	3	3	3	3	3
159	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
161	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
162	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
165	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
166	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
167	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
168	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
169	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
170	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
172	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
173	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
A	568	585	601	593	579	569	551	580	578	600	527	597	570	568	581	596	577	585	632
B	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175

(Lanjutan)

C	3,25	3,34	3,43	3,39	3,31	3,25	3,15	3,31	3,30	3,43	3,01	3,41	3,26	3,25	3,32	3,41	3,30	3,34	3,61
D	0,16	0,17	0,17	0,17	0,17	0,16	0,16	0,17	0,17	0,17	0,15	0,17	0,16	0,16	0,17	0,17	0,16	0,17	0,18
E	81,14	83,57	85,86	84,71	82,71	81,29	78,71	82,86	82,57	85,71	75,29	85,29	81,43	81,14	83,00	85,14	82,43	83,57	90,29
F	83,82				81,39				81,19			82,71				85,36			

Keterangan:

A : Total Dari Nilai Persepsi Per Unit
B : Total Yang Terisi
C : NNR/Unsur
D : NNR Tertimbang Unsur
E : Nilai (NNR*25)
F : Rata-rata

Bobot Nilai Tertimbang	**0,05**
SKM	**3,15**
Konversi SKM	**78,84**
Nilai Pelayanan	**B**

Lampiran 16. Distribusi Jawaban Tingkat Harapan di Apotek B

Hasil Tingkat Kepuasan Harapan Apotek B																			
No.	R1	R2	R3	R4	RP5	RP6	RP7	RP8	A9	A10	A11	E12	E13	E14	E15	T16	T17	T18	T19
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
19	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4

(Lanjutan)

23	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
25	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4

(Lanjutan)

49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

(Lanjutan)

75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
76	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
92	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3

(Lanjutan)

101	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4

(Lanjutan)

127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

(Lanjutan)

153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
164	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
A	671	682	700	681	677	680	673	676	678	682	679	681	680	679	685	684	686	685	686
B	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175
C	3,83	3,90	4,00	3,89	3,87	3,89	3,85	3,86	3,87	3,90	3,88	3,89	3,89	3,88	3,91	3,91	3,92	3,91	3,92

(Lanjutan)

D	95,86	97,43	100,00	97,29	96,71	97,14	96,14	96,57	96,86	97,43	97,00	97,29	97,14	97,00	97,86	97,71	98,00	97,86	98,00
E	97,64				96,64				97,10			97,32				97,89			

Keterangan:

A : Total Dari Nilai Persepsi Per Unit
B : Total Yang Terisi
C : NNR/Unsur
D : Nilai (NNR*25)
E : Rata-rata