

DAFTAR PUSTAKA

- Akbari, V. S., Sidik, L. K., Aan, K., dan Indah, S. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Sumedang Tahun 2022. *Akbari et al./Journal of Pharmacopolium, Volume 5, No. 2, Agustus 2022, 118-125*. Available online at Website: http://ejournal.universitaskbh.ac.id/index.php/P3M_JoP.
- Andriani, M., Perawati, S., & Nurhaliza, S. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Education, 1(3), 10–20*. <https://doi.org/10.37311/ijpe.v2i1.13247>
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml & Leonard L. Berry. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing Journal of Marketing Vol. 49 (Fall 1985), pp. 41-50*.
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12- 37*
- Arifin, B., Idrus, L. R., van Asselt, A. D. I., Purba, F. D., Perwitasari, D. A., Thobari, J. A., Cao, Q., Krabbe, P. F. M., & Postma, M. J. (2019). Health-related quality of life in Indonesian type 2 diabetes mellitus outpatients measured with the Bahasa version of EQ-5D. *Quality of Life Research, 28(5), 1179–1190*. <https://doi.org/10.1007/s11136-019-02105-z>
- Athnaiel, O., Cantillo, S., Paredes, S., & Knezevic, N. N. (2023). The Role of Sex Hormones in Pain-Related Conditions. In *International Journal of Molecular Sciences* (Vol. 24, Issue 3). MDPI. <https://doi.org/10.3390/ijms24031866>
- Devlin, N. J., & Brooks, R. (2017). EQ-5D and the EuroQol Group: Past, Present and Future. *Applied Health Economics and Health Policy, 15(2), 127–137*. <https://doi.org/10.1007/s40258-017-0310-5>
- Fristiohady, A., La Ode, M.F., Yusniati, D.P., Sunandar, I., Ruslin., Mentarry, B., nurwati., dan Ruslan. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Surya Medika (JSM), Vol 6 No 1, Agustus 2020, Page 6 – 12*.


- Hidayati, H. B., Machfoed, M. H., Kuntoro, K., Soetojo, S., Santoso, B., Suroto, S., & Utomo, B. (2019). Bekam Sebagai Terapi Alternatif untuk Nyeri. *Majalah Kedokteran Neurosains Perhimpunan Dokter Spesialis Saraf Indonesia*, 36(2). <https://doi.org/10.52386/neurona.v36i2.69>
- Ihsan, M., Kurnia Illahi, R., & Rachma Pramestutie, H. 2018. Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS terhadap Pelayanan Resep (Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang). *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, 3(2), 59–64. <https://doi.org/10.21776/ub.pji.2017.003.02.4>.
- Kadir, I. (2022). Studi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. Fakultas Farmasi. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Kristanti, N.D., Sumarni, S., dan Widyaningsih, C., 2015. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. 15.
- Kementerian Kesehatan RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan, RI. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Liechandra, M. (2014). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Status Kesehatan Dosen Dan Karyawan Universitas*. 1–46.
- Mahfudhoh, M., & Muslimin, I. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), 39–46. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.310>
- Mulyani., Achmad, F., dan Satibi. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual di Puskesmas Kabupaten Garut. *Majalah Farmaseutik Vol. 17 No. 3 : 284-295*.
- Nadia Rahmayanti, S., & Ariguntar, T. (2017). Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016,6(1),61–65. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6128>

- Novaryatiin, S. et al. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rsud Dr. Murjani Sampit*. Borneo Journal of Pharmacy, Volume 1 Issue 1, May 2018, Page 22 – 26.
- Permenkes, 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan kefarmasian di Rumah sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Permenkes RI. 2020. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Peraturan Pemerintah. 2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia; Jakarta.
- Putu, Welinda, Adam, & Angga. (2019). Pengaruh Media Booklet dan Reminder Terhadap Kualitas Hidup Pasien Kanker Serviks dengan Kuesioner EQ-5D. *Proceeding of Mulawarman Pharmaceuticals Conferences*, 10, 6–9. <https://doi.org/10.25026/mpc.v10i1.351>.
- Rafli, Dkk. (2023). *Pengukuran Kualitas Hidup Penderita Hipertensi*. 5, 200–206.
- Rizqi, Ahmad, W.M. 2020. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu*. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Rohmah, D.A. 2019. Skripsi: *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang*. Universitas Islam Indonesia
- RSUD Majene. 2023. *Profil Rumah Sakit Majene*. Diakses Pada Tanggal 15 Maret 2023 <http://rsud.majenekab.go.id/1/index.php/layanan-.html#ixzz7w0xutn3t>.
- Shuaib, A.A.N., Syamsul, B., dan Juhani. 2021. Pengaruh Sistem Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Transfusi Darah PMI Kab. Polewali Sulawesi Barat. *J. Paradigma Administrasi Negara*, Vol. 4 (1):50-56, Desember 2021
- Sukamto H. 2017. *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar*. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan. Universitas Alauddin Makassar.
- Tikirik, W.O. 2022. Studi Pengamatan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kefarmasian Unit Rawat Jalan RSUD Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, Volume 13 Nomor Khusus, Januari 2022 p-ISSN 2086-3098 e-ISSN 2502-7778.

- Tiurmauli, R., S. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul. *Skripsi*.
- Togas, M.J., Widya, A.L., dan Imam, J. 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di RSUD John Piet Wanane Kabupaten Sorong dengan Metode Servqual. *Pharmacon- Program Studi Farmasi, FMIPA, Universitas Sam Ratulangi, Volume 11 Nomor 2 Mei 2022*.
- Ulfa, Z., Hermawan, D., Riyanti, R., Amirus, K., & Sari, N. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. *Malahayati Nursing Journal*, 4(11), 2937–2951. <https://doi.org/10.33024/mnj.v4i11.7060>.
- Undang-Undang RI. 2009. *Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta
- Xiao, H., & Barber, J. P. (2008). The effect of perceived health status on patient satisfaction. *Value in Health*, 11(4), 719–725. <https://doi.org/10.1111/j.1524-4733.2007.00294.x>
- Yusran, M., dan Jumardi. 2022. Pengaruh Servqual Terhadap Akuntabilitas Masjid di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal PETA e-ISSN 2528-2581 Vol. 7 No.1 Januari Hal 113-133*.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kode Etik



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**
Jl. Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp.(0411) 585658,
E-mail : fkunhas@gmail.com, website: <https://fkunhas.ac.id/>

REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK
Nomor : 3953/UN4.14.1/TP.01.02/2023

Tanggal : 09 Juni 2023

Dengan ini Menyatakan bahwa Protokol dan Dokumen yang Berhubungan dengan Protokol berikut ini telah mendapatkan Persetujuan Etik :

No.Protokol	30523091142	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	Nuridha	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	Penilaian Tingkat Kepuasan dan Status Kesehatan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Majene		
No.Versi Protokol	1	Tanggal Versi	30 Mei 2023
No.Versi PSP	1	Tanggal Versi	30 Mei 2023
Tempat Penelitian	Rumah Sakit Umum Daerah Majene		
Judul Review	<input checked="" type="checkbox"/> Exempted <input type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku 09 Juni 2023 Sampai 29 Mei 2024	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama : Prof.dr.Veni Hadju,M.Sc,Ph.D	Tanda tangan	Tanggal 09 Juni 2023
Sekretaris komisi Etik Penelitian	Nama : Dr. Wahiduddin, SKM.,M.Kes	Tanda tangan	Tanggal 09 Juni 2023

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Amandemen Protokol untuk persetujuan sebelum di implementasikan
2. Menyerahkan Laporan SAE ke Komisi Etik dalam 24 Jam dan dilengkapi dalam 7 hari dan Laporan SUSAR dalam 72 Jam setelah Peneliti Utama menerima laporan
3. Menyerahkan Laporan Kemajuan (progress report) setiap 6 bulan untuk penelitian resiko tinggi dan setiap setahun untuk penelitian resiko rendah
4. Menyerahkan laporan akhir setelah Penelitian berakhir
5. Melaporkan penyimpangan dari protocol yang disetujui (protocol deviation/violation)
6. Mematuhi semua peraturan yang ditentukan

Lampiran 2. *Informed Consent*

Saya Mahasiswa S1 Program Studi Farmasi Universitas Hasanuddin

Nama : Nuridha

NIM : N011181365

Akan melaksanakan penelitian tentang “Penilaian Tingkat Kepuasan dan Status Kesehatan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Majene Kab. Majene”. Kami mohon partisipasi bapak/Ibu/Saudara (i) dalam penelitian ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara (i) bersifat sukarela dan tanpa paksaan dari pihak manapun. Persetujuan anda ditandai dengan tanda tangan pada lembaran ini. Seluruh data yang kami peroleh akan dijaga kerahasiaannya, termasuk identitas anda akan dianonimkan.

Atas kesediaan dan kerja samanya, saya ucapkan terima kasih.

Majene, Januari 2023

Responden

(.....)

Lampiran 1. Instrumen Penelitian

Lampiran 3.1 Angket (Kuesioner) Kepuasan

A. Identitas Responden

1. Nama (Inisial) : _____
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Usia : _____
4. Pekerjaan : _____
5. Pengobatan Bulan ke
Berapa? : _____
6. Tinggi & Berat Badan : _____ cm _____ kg
7. Alamat : _____

8. No. Hp (Opsional) : _____
9. Status Pernikahan : Belum Menikah Menikah Cerai
10. Jumlah Anggota Keluarga
Serumah (Tidak Termasuk : _____
Anda)
11. Diagnosa Penyakit : _____
12. Pendidikan Terakhir (Ijazah Terakhir) :

Tamat SD	Tamat SMP/MTS	Tamat SMA/SMK	Tamat D3	Tamat S1/S2/S3
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A. Responden Dimensi Bentuk Fisik (*Tangible*)

Baca dan jawablah pertanyaan berikut dengan memberikan tanda ceklis (✓) pada kolom yang sesuai.

No	Pernyataan	Kategori			
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Apotek mudah dikunjungi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Ruangan tunggu Apotek bersih dan nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Petugas farmasi berpakaian rapi dan seragam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Tempat parker Apotek memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Tersedia fasilitas penunjang misalnya: tempat duduk, AC, kipas angin, TV dan WIFI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B. Responden Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pernyataan	Kategori			
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Petugas farmasi menawarkan bantuan kepada pasien misalnya: ada yang bisa saya bantu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Petugas farmasi dengan sigap menanggapi permintaan pasien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Petugas farmasi memberikan obat tidak lewat dari 60 menit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Terjadi komunikasi yang baik antara petugas farmasi dan pasien, misalnya: anda diberikan kesempatan bertanya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Jika anda kurang paham petugas farmasi memberikan informasi obat secara tertulis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C. Responden Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pernyataan	Kategori			
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Petugas farmasi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Petugas farmasi dapat memberikan solusi saat obat yang dibutuhkan tidak tersedia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Prosedur pengambilan obat di instalasi farmasi tidak membingungkan serta mudah dipahami misalnya petunjuk arah jelas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D. Responden Dimensi Empati (*Empathy*)

No	Pernyataan	Kategori			
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Petugas farmasi menerapkan 3S (senyum, sapa, salam)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Petugas farmasi memahami kebutuhan pasien misalnya: memiliki beberapa pilihan obat (bukan resep dokter)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3	Petugas farmasi memberikan perhatian pada setiap keluhan pasien misalnya: memberi tahu lama waktu menunggu atau memberi solusi jika obat kosong	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Petugas farmasi tidak membedakan status sosial pasien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Petugas farmasi memiliki komunikasi yang baik dengan pasien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E. Responden Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pernyataan	Kategori			
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Petugas farmasi menyampaikan informasi obat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Obat yang dibutuhkan pasien selalu tersedia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Pelayanan obat bukan racikan tidak lebih dari 30 menit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Obat yang dijual tidak kadaluarsa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan saat memberikan obat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lampiran 3.2 Status Kesehatan

Untuk setiap judul, berilah tanda centang (√) di dalam SALAH SATU kotak yang paling sesuai dengan kesehatan Anda HARI INI

KEMAMPUAN BERJALAN

- Saya tidak kesulitan dalam berjalan
- Saya sedikit kesulitan dalam berjalan
- Saya cukup kesulitan dalam berjalan
- Saya sangat kesulitan dalam berjalan
- Saya tidak bisa berjalan

PERAWATAN DIRI

- Saya tidak kesulitan untuk mandi atau berpakaian sendiri
- Saya sedikit kesulitan untuk mandi atau berpakaian sendiri
- Saya cukup kesulitan untuk mandi atau berpakaian sendiri
- Saya sangat kesulitan untuk mandi atau berpakaian sendiri
- Saya tidak bisa mandi atau berpakaian sendiri

KEGIATAN YANG BIASA DILAKUKAN *(misalnya bekerja, belajar, mengerjakan pekerjaan rumah tangga, kegiatan keluarga, atau bersantai/berekreasi)*

- Saya tidak kesulitan dalam mengerjakan kegiatan yang biasa saya lakukan
- Saya sedikit kesulitan dalam mengerjakan kegiatan yang biasa saya lakukan
- Saya cukup kesulitan dalam mengerjakan kegiatan yang biasa saya lakukan
- Saya sangat kesulitan dalam mengerjakan kegiatan yang biasa saya lakukan
- Saya tidak bisa mengerjakan kegiatan yang biasa saya lakukan

RASA NYERI/TIDAK NYAMAN

- Saya tidak merasa nyeri/tidak nyaman
- Saya merasa sedikit nyeri/tidak nyaman
- Saya merasa cukup nyeri/tidak nyaman
- Saya merasa sangat nyeri/tidak nyaman
- Saya merasa amat sangat nyeri/tidak nyaman

RASA CEMAS/DEPRESI (SEDIH)

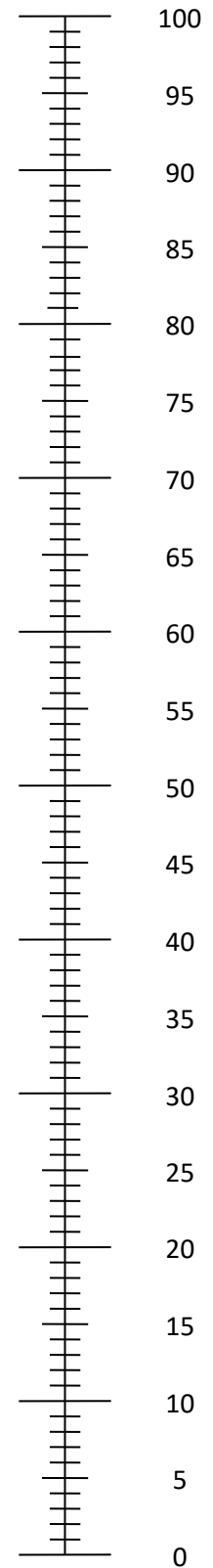
- Saya tidak merasa cemas/depresi (sedih)
- Saya merasa sedikit cemas/depresi (sedih)
- Saya merasa cukup cemas/depresi (sedih)
- Saya merasa sangat cemas/depresi (sedih)
- Saya merasa amat sangat cemas/depresi (sedih)

- Kami ingin mengetahui seberapa baik atau buruk kesehatan Anda HARI INI.
- Skala ini memiliki angka dari 0 hingga 100.
- 100 berarti kesehatan terbaik yang dapat Anda bayangkan.
- 0 berarti kesehatan terburuk yang dapat Anda bayangkan.
- Berilah tanda X pada skala tersebut untuk menunjukkan kesehatan Anda HARI INI.
- Sekarang silakan tuliskan angka yang Anda tandai pada skala, di dalam kotak di bawah ini.

KESEHATAN ANDA HARI INI =

Kesehatan terbaik yang dapat

Anda bayangkan



Kesehatan terburuk yang
dapat Anda bayangkan

Lampiran 4. Distribusi Jawaban Responden

A. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi Bentuk Fisik (*Tangible*)

No.	Pernyataan	Kategori N (%)			
		STP	TP	P	SP
1	Apotek mudah dikunjungi	0 (0.0)	2 (1.5)	99 (75.6)	30 (22.9)
2	Ruangan tunggu Apotek bersih dan nyaman	0 (0.0)	5 (3.8)	97 (74.0)	29 (22.1)
3	Petugas farmasi berpakaian rapi dan seragam	0 (0.0)	3 (2.3)	105 (80.2)	23 (17.6)
4	Tempat parkir Apotek memadai	1 (8.0)	6 (4.6)	107 (81.7)	17 (13.0)
5	Tersedia fasilitas penunjang misalnya: tempat duduk, AC, kipas angin, TV dan WIFI	3 (2.3)	25 (19.1)	89 (67.9)	14 (10.7)

B. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No.	Pernyataan	Kategori (%)			
		STP	TP	P	SP
1	Petugas farmasi menawarkan bantuan kepada pasien misalnya: ada yang bisa saya bantu?	1 (8.0)	9 (6.9)	103 (78.6)	18 (13.7)
2	Petugas farmasi dengan sigap menanggapi permintaan pasien	0 (0.0)	7 (5.3)	109 (83.2)	15 (11.5)
3	Petugas farmasi memberikan obat tidak lewat dari 60 menit	1 (8.0)	27 (20.6)	82 (62.6)	21 (16.0)
4	Terjadi komunikasi yang baik antara petugas farmasi dan pasien, misalnya: anda diberikan kesempatan bertanya	0 (0.0)	7 (5.3)	98 (74.8)	26 (19.8)
5	Jika anda kurang paham petugas farmasi memberikan informasi obat secara tertulis	0 (0.0)	6 (4.6)	101 (77.1)	24 (18.3)

C. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No.	Pernyataan	Kategori (%)			
		STP	TP	P	SP
1	Petugas farmasi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti	0 (0.0)	2 (1.5)	95 (72.5)	34 (26)
2	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	0 (0.0)	0 (0.0)	94 (71.8)	37 (28.2)
3	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat	0 (0.0)	11 (8.4)	104 (79.4)	16 (12.2)
4	Petugas farmasi dapat memberikan solusi saat obat yang dibutuhkan tidak tersedia	0 (0.0)	9 (6.9)	101 (77.1)	21 (16.0)
5	Prosedur pengambilan obat di instalasi farmasi tidak membingungkan serta mudah dipahami misalnya petunjuk arah jelas	1 (8.0)	4 (3.1)	101 (77.1)	25 (19.1)

D. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi Empati (*Empathy*)

No.	Pernyataan	Kategori (%)			
		STP	TP	P	SP
1	Petugas farmasi menerapkan 3S (senyum, sapa, salam)	0 (0.0)	14 (10.7)	93 (71.0)	24 (18.3)
2	Petugas farmasi memahami kebutuhan pasien misalnya: memiliki beberapa pilihan obat (bukan resep dokter)	0 (0.0)	8 (6.1)	106 (80.9)	17 (13.0)
3	Petugas farmasi memberikan perhatian pada setiap keluhan pasien misalnya: memberi tahu lama waktu menunggu atau memberi solusi jika obat kosong	0 (0.0)	9 (6.9)	102 (77.9)	20 (15.3)

	Petugas farmasi tidak				
4	membedakan status sosial pasien	0 (0.0)	1 (8.0)	102 (77.9)	28 (21.4)
	Petugas farmasi memiliki				
5	komunikasi yang baik dengan pasien	1 (8.0)	1 (8.0)	99 (75.6)	30 (22.9)

E. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No.	Pernyataan	Kategori (%)			
		STP	TP	P	SP
1	Petugas farmasi menyampaikan informasi obat	0 (0.0)	1 (8.0)	104 (79.4)	26 (19.8)
2	Obat yang dibutuhkan pasien selalu tersedia	0 (0.0)	31 (23.7)	79 (60.3)	21 (16.0)
3	Pelayanan obat bukan racikan tidak lebih dari 30 menit	0 (0.0)	30 (22.9)	82 (62.6)	19 (14.5)
4	Obat yang dijual tidak kadaluarsa	0 (0.0)	0 (0.0)	99 (75.6)	32 (24.4)
5	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan saat memberikan obat	0 (0.0)	1 (8.0)	99 (75.6)	31 (23.7)

F. Gambaran Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien

N	Dimensi	Puas		Tidak Puas	
		N	%	N	%
1	Bentuk Fisik (<i>Tangible</i>)	100	76.3	31	23.7
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	99	75.6	32	24.4
3	Keandalan (<i>Reliability</i>)	117	89.3	14	10.7
4	Empati (<i>Empathy</i>)	113	86.7	18	13.7
5	Jaminan (<i>Assurance</i>)	95	72.5	36	27.5
	Rata-Rata	104.8	80.08	26.2	20
	Kepuasan Keseluruhan	86	65.6	45	34.4

G. Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Majene, RS Unhas dan RS Wahidin Sudirohusodo

Dimensi	%	Kriteria	(%)	Kriteria	(%)	Kriteria
	RSUD Majene		RS Unhas		RS WS	
Bentuk Fisik (<i>Tangible</i>)	76.3	Puas	88	Sangat Puas	73	Puas
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	75.6	Puas	87	Sangat Puas	51	Puas
Keandalan (<i>Reliability</i>)	89.3	Puas	88	Sangat Puas	66	Puas
Empati (<i>Empathy</i>)	86.7	Puas	87	Sangat Puas	66	Puas
Jaminan (<i>Assurance</i>)	72.5	Puas	90	Sangat Puas	79	Puas
Rata-Rata	80.08	Puas	88	Sangat Puas	67	Puas

Lampiran 5. Data Hasil Penelitian (SPSS)

Lampiran 5.1 Tingkat Kepuasan

Apotek Mudah dikunjungi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	2	1.5	1.5	1.5
	P	99	75.6	75.6	77.1
	SP	30	22.9	22.9	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Ruang Tunggu Apotek Bersih & Nyaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	5	3.8	3.8	3.8
	P	97	74.0	74.0	77.9
	SP	29	22.1	22.1	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Pakaian Seragam Petugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	3	2.3	2.3	2.3
	P	105	80.2	80.2	82.4
	SP	23	17.6	17.6	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Tempat Parkir Memadai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	1	.8	.8	.8
	TP	6	4.6	4.6	5.3
	P	107	81.7	81.7	87.0
	SP	17	13.0	13.0	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Tersedia Fasilitas Penunjang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	3	2.3	2.3	2.3
	TP	25	19.1	19.1	21.4
	P	89	67.9	67.9	89.3
	SP	14	10.7	10.7	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Menawarkan Bantuan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	1	.8	.8	.8
	TP	9	6.9	6.9	7.6
	P	103	78.6	78.6	86.3
	SP	18	13.7	13.7	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Sigap Menanggapi Permintaan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	7	5.3	5.3	5.3
	P	109	83.2	83.2	88.5
	SP	15	11.5	11.5	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Pelayanan Obat Tdk Lebih 60 menit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	1	.8	.8	.8
	TP	27	20.6	20.6	21.4
	P	82	62.6	62.6	84.0
	SP	21	16.0	16.0	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Komunikasi Baik Petugas-Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	7	5.3	5.3	5.3
	P	98	74.8	74.8	80.2
	SP	26	19.8	19.8	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

PIO Secara tertulis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	6	4.6	4.6	4.6
	P	101	77.1	77.1	81.7
	SP	24	18.3	18.3	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Bahasa mudah dipahami

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	2	1.5	1.5	1.5
	P	95	72.5	72.5	74.0
	SP	34	26.0	26.0	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Penjelasan Cara Penyimpanan Obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	11	8.4	8.4	8.4
	P	104	79.4	79.4	87.8
	SP	16	12.2	12.2	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Solusi jika Obat tidak Tersedia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	9	6.9	6.9	6.9
	P	101	77.1	77.1	84.0
	SP	21	16.0	16.0	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Prosedur pengambilan Mudah di pahami

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	1	.8	.8	.8
	TP	4	3.1	3.1	3.8
	P	101	77.1	77.1	80.9
	SP	25	19.1	19.1	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Penerapan Senyum Sapa Salam

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	14	10.7	10.7	10.7
	P	93	71.0	71.0	81.7
	SP	24	18.3	18.3	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Memahami Kebutuhan Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	8	6.1	6.1	6.1
	P	106	80.9	80.9	87.0
	SP	17	13.0	13.0	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Perhatian pada Keluhan Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	9	6.9	6.9	6.9
	P	102	77.9	77.9	84.7
	SP	20	15.3	15.3	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Status Sosial tidak dibedakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	1	.8	.8	.8
	P	102	77.9	77.9	78.6
	SP	28	21.4	21.4	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Komunikasi Baik dengan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	1	.8	.8	.8
	TP	1	.8	.8	1.5
	P	99	75.6	75.6	77.1
	SP	30	22.9	22.9	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Penyampaian Informasi Obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	1	.8	.8	.8
	P	104	79.4	79.4	80.2
	SP	26	19.8	19.8	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Ketersediaan Obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	31	23.7	23.7	23.7
	P	79	60.3	60.3	84.0
	SP	21	16.0	16.0	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Obat Non Racikan dibawah 30 menit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	30	22.9	22.9	22.9
	P	82	62.6	62.6	85.5
	SP	19	14.5	14.5	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Tidak Kadaluarsa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	P	99	75.6	75.6	75.6
	SP	32	24.4	24.4	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Ramah dan sopan saat pemberian obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	1	.8	.8	.8
	P	99	75.6	75.6	76.3
	SP	31	23.7	23.7	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Bentuk Fisik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	100	76.3	76.3	76.3
	Tidak Puas	31	23.7	23.7	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Daya Tanggap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	99	75.6	75.6	75.6
	Tidak Puas	32	24.4	24.4	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Keandalan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	117	89.3	89.3	89.3
	Tidak Puas	14	10.7	10.7	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Empati

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	113	86.3	86.3	86.3
	Tidak Puas	18	13.7	13.7	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Jaminan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	95	72.5	72.5	72.5
	Tidak Puas	36	27.5	27.5	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Kategori Kepuasan Keseluruhan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	45	34.4	34.4	34.4
	Puas	86	65.6	65.6	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Lampiran 5.2 Kualitas Hidup

mobility5l

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	108	82.4	82.4	82.4
	2.00	21	16.0	16.0	98.5
	3.00	2	1.5	1.5	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

selfcare 5l

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	115	87.8	87.8	87.8
	2.00	15	11.5	11.5	99.2
	3.00	1	.8	.8	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

usual activities 5l

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	91	69.5	69.5	69.5
	2.00	36	27.5	27.5	96.9
	3.00	4	3.1	3.1	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

pain discomfort 5l

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	55	42.0	42.0	42.0
	2.00	66	50.4	50.4	92.4
	3.00	9	6.9	6.9	99.2
	4.00	1	.8	.8	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian

	
<p>Gambar 1. Permohonan izin Kepala Instalasi Farmasi</p>	<p>Gambar 2. Ruang Tunggu Apotek Rawat Jalan</p>
	
<p>Gambar 3. Pengisian Kuesioner Oleh Responden</p>	<p>Gambar 4. Pengisian Kuesioner Oleh Responden</p>