

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data tentang pengaruh pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, lama waktu pelayanan informasi obat, dan kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan, sedangkan jenis informasi obat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di IFRSUD Dr. Moewardi Surakarta.
2. Secara simultan jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, lama waktu pelayanan informasi obat, dan kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di IFRSUD Dr. Moewardi.
3. Variabel kepuasan pasien umum rawat jalan di IFRSUD Dr. Moewardi Surakarta dapat ditentukan oleh variabel jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, lama waktu pelayanan informasi obat, dan kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi sebesar 19,40%.

B. Saran

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan yang ada, maka untuk pengembangan dan peningkatan pelayanan informasi obat di IFRSUD Dr. Moewardi kota Surakarta penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Hasil penelitian diketahui bahwa nilai koefisien korelasi dari variabel Jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, lama waktu pelayanan informasi obat, dan kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi secara parsial memiliki nilai rendah sehingga hendaknya lebih ditingkatkannya kualitas pelayanan terhadap variabel-variabel bebas didalam penelitian ini tersebut.
2. Hasil penelitian diketahui bahwa nilai koefisien korelasi dari variabel Jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, lama waktu pelayanan informasi obat, dan kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi secara simultan memiliki nilai korelasi ganda (R) sedang sehingga hendaknya perlu ditingkatkannya lagi kualitas pelayanan terhadap variabel-variabel didalam penelitian ini guna meningkatkan kepuasan pasien umum rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat di IFRSUD Dr. Moewardi.
3. Bagi peneliti selanjutnya perlu dilakukan penambahan variabel baru tentang pelayanan informasi obat guna untuk menggali faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di IFRS, faktor-faktor tersebut antara lain apakah informasi obat yang disampaikan adalah informasi obat yang benar dan jelas, kesiapan apoteker dalam

memberikan pelayanan informasi obat, apakah apoteker menguasai pengetahuan tentang obat, apakah seorang pasien berpartisipasi aktif dalam regimen terapinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama TY. 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Aliminsyah, Padji MA. 2004. *Kamus Istilah Manajemen*. Cetakan ke-1. Bandung: CV Yrama Widya.
- Anief M. 2000. *Prinsip dan Dasar Manajemen Pemasaran Umum dan Farmasi*. Cetakan ke-1. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Azwar S. 2004. *Metode Penelitian*. Cetakan V. Yogyakarta: Penerbit Buku Pustaka Belajar.
- [Depkes RI]. 2004. Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit. www.hukor.depkes.go.id (07 Juli 2012)
- [Depkes RI]. 2008. Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). PEDOMAN JAMKESMAS 2008 Kepmenkes-No-125 Menkes SK II.pdf (19 Mei 2012)
- [Depkes RI]. 2011. *Profil Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Cepat, Tepat, Nyaman, & Mudah*. Surakarta: RSUD Dr. Moewardi.
- [Depkes RI]. 2011a. Pelayanan Informasi Obat di Rumah Sakit. <http://farmasiqt.wordpress.com/> (15 Juli 2012).
- Baroroh F. 2011. Evaluasi Implementasi Pelayanan Informasi Obat Pasien Rawat Jalan di Instalansi Farmasi Rumah Sakit Yogyakarta. Yogyakarta: Fakultas Farmasi, Universitas Ahmad Dahlan.
- Kurniawan WK, Chabib L. 2010. *Pelayanan Informasi Obat Teori & Praktik*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Meilia N. 2012. Analisis Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalansi Farmasi RSUD Dr. Moewardi di Surakarta tahun 2012 (*Skripsi*). Surakarta: Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi.
- Nita Y, Athijah U, Wijaya WI, Ilahi KR, Hermawati M. Kinerja Apotek dan Harapan terhadap Pemberian Informasi Obat pada Pelayanan Swamedikasi di beberapa Apotek di Surabaya. Departemen Farmasi Komunitas, Fakultas Farmasi Universitas Airlangga.
- Nitya ANP. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat Apotek Instalansi Farmasi Rumah Sakit Umum

- Daerah Dr. Moewardi Surakarta (*Skripsi*). Surakarta: Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Prasetya A. 2011. Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar (*Skripsi*). Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah.
- Priyatno D. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Cetakan pertama. Yogyakarta: Mediakom.
- Purwanto S. 2007. Kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. <http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit/> (26 Oktober 2012).
- Rachmawati S. 2008. Analisis Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Ambarawa (*Skripsi*). Surakarta: Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi.
- Sanjaya AWR. 2011. Analisa pengaruh pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di IFRS Kasih Ibu Surakarta (*Skripsi*). Surakarta: Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi.
- Santoso S. 2002. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Seto S, Nia Y, Triana L. 2004. *Manajemen Farmasi Lingkup: Apotek, Farmasi Rumah Sakit, Pedagang Besar Farmasi*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Siregar JP. 2003. *Farmasi Rumah Sakit Teori & Terapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Siregar JP. 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori & Terapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Siregar JP. 2005. *Farmasi Klinik Teori & Terapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta Bandung.
- Susanti A. 2007. Analisis Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Konsumen di Instalasi Farmasi RSUD Kodya Salatiga (*Skripsi*). Surakarta: Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi.

- Umar M. 2005. *Manajemen Apotik Praktis*. Cetakan ke-1. Solo: CV Alfabeta Bandung.
- Utami N. 2010. Mengenal Penggolongan Obat. <http://nadriatulutami.student.umm.ac.id/2010/02/04/mengenal-penggolongan-obat/> (05 September 2012).
- Wurjati R, Chusun, Nur R. 2008. *Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*. Jakarta: Direktorat Bina Farmasi Komunitas Dan Klinik Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian Dan Alat Kesehatan Departemen RI.

Lampiran 1. Surat permohonan izin penelitian



Surakarta, 19 Februari 2013

Nomor : 610.19/FF.0/A/SPM/II/2013
 Hal : Penelitian Tugas Akhir Skripsi

Kepada : Yth. Direktur
 RSUD. Dr. Moewardi Surakarta
 Jl. Kol. Sutarto no. 132
 SURAKARTA

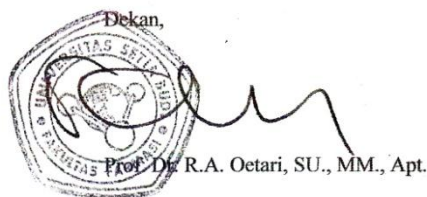
Dengan hormat,

Berkaitan dengan penelitian mahasiswa dalam rangka penyusunan tugas akhir (skripsi) bagi mahasiswa Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, maka dengan ini kami mengajukan permohonan untuk mengambil data dengan kuisioner Analisis Pengaruh Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat jalan di IFRS, dengan prosedur dan biaya sesuai kebijakan yang ada bagi mahasiswa kami :

NO	NAMA	NIM
1	Linda Widyaningsih	15092716 A

Besar harapan kami atas terkabulnya permohonan ini yang tentunya akan berguna bagi pembangunan nusa dan bangsa khususnya kemajuan dibidang pendidikan.

Demikian atas kerja samanya disampaikan banyak terima kasih.

Dekan,

 Prof. Dr. R.A. Oetari, SU., MM., Apt.



Lampiran 2. Surat pengantar penelitian



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
RSUD Dr. MOEWARDI
 Jl. Kol. Soetarto 132 Telp. 634 634 Fax. 637412 Surakarta 57126

Surakarta, 22 Februari 2013

Nomor : 176 / DIK / II / 2013
 Lampiran : -
 Perihal : Pengantar Penelitian

Kepada Yth. :
1. Ka. Inst. Farmasi
2. Ka. Bid Pelayanan Medis

RSUD Dr. Moewardi
 di-
SURAKARTA.

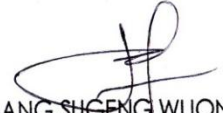
Memperhatikan Surat dari Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta Nomor : 610.19/FF.0/A/SPM/II/2013; perihal Permohonan Ijin penelitian dan disposisi Direktur tanggal 19 Februari 2013, maka dengan ini kami menghadapkan mahasiswa:

Nama : Linda Widyarningsih
NIM : 15092716A
Institusi : Prodi S.1 Fakultas Farmasi USB Surakarta

Untuk melaksanakan penelitian dalam rangka pembuatan **Skripsi** dengan judul : "**Analisis Pengaruh Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di IFRSUD Dr.Moewardi Tahun 2013**".

Demikian untuk menjadikan periksa dan atas kerjasamanya di ucapkan terima kasih.

Kepala
 Bagian Pendidikan & Penelitian,


BAMBANG SUGENG WIJONARKO
 NIP. 19650308 199003 1 007

Tembusan Kepada Yth.:

1. Wadir Umum RSDM (sebagai laporan)
2. Arsip

RSDM *Cepat, Tepat, Nyaman dan Mudah*

Lampiran 3. Kuesioner *try out*

FAKULTAS FARMASI

SURAT PERSETUJUAN
INFORMED CONSENT

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin :

Umur :

Setelah mendapatkan penjelasan yang cukup dari peneliti dan memahami bahwa penelitian ini tidak berakibat negatif/buruk bagi saya, maka bersama ini saya bersedia menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Linda Widyaningsih
 Institusi : Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta
 Judul : **“Analisis Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di IFRSUD Dr. Moewardi Maret 2013”**
 Dalam Rangka : Skripsi

Adapun penelitian ini dilakukan di lingkungan RSUD Dr. Moewardi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam rangka keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun serta untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta,

Responden

(.....)

IDENTITAS RESPONDEN**Petunjuk pengisian**

Berikan tanda (√) pada kotak yang tersedia sesuai dengan data diri anda.

- Status anda : Pasien
 Mewakili pasien
- Pendidikan terakhir : SD Akademi/Diploma
 SMP Sarjana
 SMA
- Pekerjaan : PNS Pelajar/Mahasiswa
 Pegawai Swasta Pedagang
 Petani
 Lain-lain (.....)

KUESIONER

Petunjuk pengisian

Berikan tanda (√) pada jawaban yang sesuai dengan pandangan anda

Format skala Likert	Pernyataan	
	<i>Positif</i>	<i>negatif</i>
Sangat setuju	4	1
Setuju	3	2
Tidak setuju	2	3
Sangat tidak setuju	1	4

A. Jenis informasi obat

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya menerima informasi tentang nama obat dari tenaga farmasi	4	3	2	1
2.	Tenaga farmasi tidak memberikan informasi tentang khasiat obat	1	2	3	4
3.	Saya menerima informasi tentang aturan pakai obat dari tenaga farmasi	4	3	2	1
4.	Tenaga farmasi tidak memberikan informasi tentang dosis obat	1	2	3	4
5.	Saya menerima informasi tentang tentang cara pemakaian obat atau alat kesehatan dari tenaga farmasi	4	3	2	1
6.	Tenaga farmasi tidak memberikan informasi tentang efek samping yang timbul setelah minum obat	1	2	3	4
7.	Tenaga farmasi tidak memberikan informasi tentang kontra indikasi obat	1	2	3	4
8.	Saya menerima informasi tentang cara penyimpanan obat dari tenaga farmasi	4	3	2	1

B. Sikap dan kinerja tenaga farmasi

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Tenaga farmasi tidak ramah dalam memberikan informasi obat.	1	2	3	4
2.	Tenaga farmasi bersikap sopan dalam memberikan informasi obat	4	3	2	1
3.	Tenaga farmasi tidak memberikan pelayanan dengan cepat dalam memberikan informasi obat	1	2	3	4
4.	Tenaga farmasi teliti dalam memberikan informasi obat.	4	3	2	1
5	Tenaga farmasi tidak memiliki rasa percaya diri dalam memberikan informasi obat	1	2	3	4

C. Kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Tenaga farmasi mampu berkomunikasi dengan baik saat memberikan informasi obat kepada pasien	4	3	2	1
2.	Tenaga farmasi tidak menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien dalam memberikan informasi obat	1	2	3	4
3.	Informasi obat yang diberikan tenaga farmasi kepada pasien singkat dan jelas	4	3	2	1
4.	Tenaga farmasi tidak melakukan komunikasi yang jelas dan akrab dengan pasien	1	2	3	4

Sumber: Niken 2012 (yang sudah dimodifikasi)

D. Lama waktu pelayanan informasi obat

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya tidak senang bila pelayanan informasi obat berlangsung singkat (kurang dari 3 menit)	1	2	3	4
2.	Saya senang bila waktu tunggu dalam pelayanan informasi obat berlangsung singkat (kurang dari 3menit)	4	3	2	1
3.	Saya tidak senang bila waktu pelayanan informasi obat berlangsung efektif	1	2	3	4
4.	Saya senang bila pelayanan informasi obat lengkap	4	3	2	1

Sumber: Niken 2012 (yang sudah dimodifikasi)

E. Kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Tenaga farmasi memberikan informasi obat secara akurat	4	3	2	1
2.	Tenaga farmasi memberikan informasi obat tidak bias	1	2	3	4
3.	Informasi obat yang diberikan tenaga farmasi merupakan informasi terkini	4	3	2	1
4	Tenaga farmasi tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam memberikan informasi obat	1	2	3	4

F. Kepuasan pasien

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya puas dengan beberapa jenis informasi obat yang diberikan oleh tenaga farmasi	4	3	2	1
2.	Saya tidak puas dengan sikap dan kinerja tenaga farmasi dalam memberikan pelayanan informasi obat	1	2	3	4
3.	Saya puas dengan kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi dalam memberikan pelayanan informasi obat	4	3	2	1
4.	Saya tidak puas dengan lama waktu pelayanan informasi obat yang diberikan oleh tenaga farmasi	1	2	3	4
5.	Saya puas dengan kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan oleh tenaga farmasi	4	3	2	1

Sumber: Niken 2012 (yang sudah dimodifikasi)

Lampiran 4. Kuesioner untuk pengujian



FAKULTAS FARMASI

SURAT PERSETUJUAN
INFORMED CONSENT

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Umur : Tahun

Setelah mendapatkan penjelasan yang cukup dari peneliti dan memahami bahwa penelitian ini tidak berakibat negatif/buruk bagi saya, maka bersama ini saya bersedia menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Linda Widyaningsih
 Institusi : Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta
 Judul : **“Analisis Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di IFRSUD Dr. Moewardi Maret 2013”**
 Dalam Rangka : Skripsi

Adapun penelitian ini dilakukan di lingkungan RSUD Dr. Moewardi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam rangka keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun serta untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta,

Responden

(.....)

IDENTITAS RESPONDEN**Petunjuk pengisian**

Berikan tanda (√) pada kotak yang tersedia sesuai dengan data diri anda.

- Status anda : Pasien
 Mewakili pasien
- Pendidikan terakhir : SD Akademi/Diploma
 SMP Sarjana
 SMA
- Pekerjaan : PNS Pelajar/Mahasiswa
 Pegawai Swasta Pedagang
 Petani
 Lain-lain (.....)

KUESIONER

Petunjuk pengisian

Berikan tanda (√) pada jawaban yang sesuai dengan pandangan anda

Format skala Likert	Pernyataan	
	<i>Positif</i>	<i>negatif</i>
Sangat setuju	4	1
Setuju	3	2
Tidak setuju	2	3
Sangat tidak setuju	1	4

A. Jenis informasi obat

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya menerima informasi tentang nama obat dari tenaga farmasi	4	3	2	1
2.	Tenaga farmasi tidak memberikan informasi tentang khasiat obat	1	2	3	4
3.	Saya menerima informasi tentang aturan pakai obat dari tenaga farmasi	4	3	2	1
4.	Tenaga farmasi tidak memberikan informasi tentang dosis obat	1	2	3	4
5.	Saya menerima informasi tentang tentang cara pemakaian obat atau alat kesehatan dari tenaga farmasi	4	3	2	1
6.	Tenaga farmasi tidak memberikan informasi tentang efek samping yang timbul setelah minum obat	1	2	3	4
7.	Tenaga farmasi tidak memberikan informasi tentang kontra indikasi obat	1	2	3	4
8.	Saya menerima informasi tentang cara penyimpanan obat dari tenaga farmasi	4	3	2	1

B. Sikap dan kinerja tenaga farmasi

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Tenaga farmasi tidak ramah dalam memberikan informasi obat.	1	2	3	4
2.	Tenaga farmasi bersikap sopan dalam memberikan informasi obat	4	3	2	1
3.	Tenaga farmasi tidak memberikan pelayanan dengan cepat dalam memberikan informasi obat	1	2	3	4
4.	Tenaga farmasi teliti dalam memberikan informasi obat.	4	3	2	1
5	Tenaga farmasi tidak memiliki rasa percaya diri dalam memberikan informasi obat	1	2	3	4

C. Kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Tenaga farmasi mampu berkomunikasi dengan baik saat memberikan informasi obat kepada pasien	4	3	2	1
2.	Tenaga farmasi tidak menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien dalam memberikan informasi obat	1	2	3	4
3.	Informasi obat yang diberikan tenaga farmasi kepada pasien singkat dan jelas	4	3	2	1
4.	Tenaga farmasi tidak melakukan komunikasi yang jelas dan akrab dengan pasien	1	2	3	4

Sumber: Niken 2012 (yang sudah dimodifikasi)

D. Lama waktu pelayanan informasi obat

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya tidak senang bila pelayanan informasi obat berlangsung singkat (kurang dari 3 menit)	1	2	3	4
2.	Saya senang bila waktu tunggu dalam pelayanan informasi obat berlangsung singkat (kurang dari 3menit)	4	3	2	1
3.	Saya tidak senang bila waktu pelayanan informasi obat berlangsung efektif	1	2	3	4
4.	Saya senang bila pelayanan informasi obat lengkap	4	3	2	1

Sumber: Niken 2012 (yang sudah dimodifikasi)

E. Kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Tenaga farmasi memberikan informasi obat secara akurat	4	3	2	1
2.	Tenaga farmasi memberikan informasi obat tidak bias	1	2	3	4
3.	Informasi obat yang diberikan tenaga farmasi merupakan informasi terkini	4	3	2	1
4	Tenaga farmasi tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam memberikan informasi obat	1	2	3	4

F. Kepuasan pasien

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya puas dengan beberapa jenis informasi obat yang diberikan oleh tenaga farmasi	4	3	2	1
2.	Saya tidak puas dengan sikap dan kinerja tenaga farmasi dalam memberikan pelayanan informasi obat	1	2	3	4
3.	Saya puas dengan kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi dalam memberikan pelayanan informasi obat	4	3	2	1
4.	Saya tidak puas dengan lama waktu pelayanan informasi obat yang diberikan oleh tenaga farmasi	1	2	3	4
5.	Saya puas dengan kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan oleh tenaga farmasi	4	3	2	1

Sumber: Niken 2012 (yang sudah dimodifikasi)

No	Variabel bebas								Variabel tergantung				
	Lama waktu pelayanan informasi obat (X ₄)				Kualitas PIO yang diberikan tenaga farmasi (X ₅)				Kepuasan pasien (Y)				
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3
5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	2
6	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
7	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4
8	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
9	2	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4
10	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3
12	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2
13	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
15	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
16	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3
18	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
19	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
20	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
21	4	4	4	4	1	3	4	3	4	4	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
23	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3
28	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
30	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3

Lampiran 6. Hasil *output* uji instrumen

Uji validitas dan Reliabilitas Data Kuesioner Variabel Bebas Jenis Informasi

Obat

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	20.07	14.271	.560	.844
x1.2	20.40	14.110	.607	.838
x1.3	19.83	14.351	.623	.837
x1.4	20.30	12.976	.770	.817
x1.5	19.77	14.116	.650	.834
x1.6	20.53	13.982	.607	.838
x1.7	20.53	14.809	.492	.851
x1.8	20.27	14.478	.496	.852

Uji Validitas dan Reliabilitas Data Kuesioner Variabel Bebas Sikap dan Kinerja Tenaga Farmasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.662	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	12.37	3.137	.273	.678
x2.2	12.00	2.966	.626	.543
x2.3	12.63	2.861	.275	.701
x2.4	12.07	2.478	.667	.484
x2.5	12.27	3.237	.385	.626

Uji validitas dan Reliabilitas Data Kuesioner Variabel Bebas Kemampuan Berkomunikasi Tenaga Farmasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.686	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3.1	9.23	1.702	.616	.523
x3.2	9.43	1.840	.589	.551
x3.3	9.40	1.972	.367	.687
x3.4	9.53	1.982	.343	.705

Uji validitas dan Reliabilitas Data Kuesioner Variabel Bebas Kemampuan Berkomunikasi Tenaga Farmasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.671	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x4.1	9.77	1.082	.422	.465
x4.2	9.40	.938	.695	.312
x4.3	9.50	2.052	.450	.642
x4.4	8.93	1.513	.312	.549

**Uji validitas dan Reliabilitas Data Kuesioner Variabel Bebas Lama Waktu
Pelayanan Informasi Obat**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.662	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x5.1	9.40	2.041	.553	.539
x5.2	9.43	2.185	.437	.442
x5.3	9.47	1.982	.376	.468
x5.4	9.30	1.941	.422	.487

**Uji validitas dan Reliabilitas Data Kuesioner Variabel tergantung Kepuasan
Pasien**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	12.00	3.931	.631	.804
y2	12.33	4.368	.385	.864
y3	12.07	3.030	.893	.717
y4	12.37	3.482	.630	.806
y5	12.03	3.895	.686	.792

Lampiran 7. Tabel t dan r *product moment* satu sisi

df	t	r	df	t	r
1	30.777	0.9511	31	13.095	0.2289
2	18.856	0.8000	32	13.086	0.2254
3	16.377	0.6870	33	13.077	0.2220
4	15.332	0.6084	34	13.070	0.2187
5	14.759	0.5509	35	13.062	0.2156
6	14.398	0.5067	36	13.055	0.2126
7	14.149	0.4716	37	13.049	0.2097
8	13.968	0.4428	38	13.042	0.2070
9	13.830	0.4187	39	13.036	0.2043
10	13.722	0.3981	40	13.031	0.2018
11	13.634	0.3802	41	13.025	0.1993
12	13.562	0.3646	42	13.020	0.1970
13	13.502	0.3507	43	13.016	0.1947
14	13.450	0.3383	44	13.011	0.1925
15	13.406	0.3271	45	13.006	0.1903
16	13.368	0.3170	46	13.002	0.1883
17	13.334	0.3077	47	12.998	0.1863
18	13.304	0.2992	48	12.994	0.1843
19	13.277	0.2914	49	12.991	0.1825
20	13.253	0.2841	50	12.987	0.1806
21	13.232	0.2774	51	12.984	0.1789
22	13.212	0.2711	52	12.980	0.1772
23	13.195	0.2653	53	12.977	0.1755
24	13.178	0.2598	54	12.974	0.1739
25	13.163	0.2546	55	12.971	0.1723
26	13.150	0.2497	56	12.969	0.1708
27	13.137	0.2451	57	12.966	0.1693
28	13.125	0.2407	58	12.963	0.1678
29	13.114	0.2366	59	12.961	0.1664
30	13.104	0.2327	60	12.958	0.1650

Sumber: (Santoso 2009)

Lampiran 8. Tabel penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 1%, 5%, dan 10%

N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	14	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	28	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	32	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	36	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	653	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272

Sumber: (Sugiyono 2004)

Lampiran 9. Nilai-nilai Chi Kuadrat

NILAI-NILAI CHI KUADRAT

dk	Tarf signifikansi					
	50%	30%	20%	10%	5%	1%
1	0,455	1,074	1,642	2,706	3,481	6,635
2	0,139	2,408	3,219	3,605	5,591	9,210
3	2,366	3,665	4,642	6,251	7,815	11,341
4	3,357	4,878	5,989	7,779	9,488	13,277
5	4,351	6,064	7,289	9,236	11,070	15,086
6	5,348	7,231	8,558	10,645	12,592	16,812
7	6,346	8,383	9,803	12,017	14,017	18,475
8	7,344	9,524	11,030	13,362	15,507	20,090
9	8,343	10,656	12,242	14,684	16,919	21,666
10	9,342	11,781	13,442	15,987	18,307	23,209
11	10,341	12,899	14,631	17,275	19,675	24,725
12	11,340	14,011	15,812	18,549	21,026	26,217
13	12,340	15,19	16,985	19,812	22,368	27,688
14	13,332	16,222	18,151	21,064	23,685	29,141
15	14,339	17,322	19,311	22,307	24,996	30,578
16	15,338	18,418	20,465	23,542	26,296	32,000
17	16,337	19,511	21,615	24,785	27,587	33,409
18	17,338	20,601	22,760	26,028	28,869	34,805
19	18,338	21,689	23,900	27,271	30,144	36,191
20	19,337	22,775	25,038	28,514	31,410	37,566
21	20,337	23,858	26,171	29,615	32,671	38,932
22	21,337	24,939	27,301	30,813	33,924	40,289
23	22,337	26,018	28,429	32,007	35,172	41,638
24	23,337	27,096	29,553	33,194	35,415	42,980
25	24,337	28,172	30,675	34,382	37,652	44,314
26	25,336	29,246	31,795	35,563	38,885	45,642
27	26,336	30,319	32,912	36,741	40,113	46,966
28	27,336	31,391	34,027	37,916	41,337	48,278
29	28,336	32,461	35,139	39,087	42,557	49,588
30	29,336	33,530	36,250	40,256	43,775	50,892

sumber: (Sugiyono 2004)

Lampiran 10. Data Kunjungan Pasien Umum Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Selama Tahun 2012

No	Bulan	Pasien
1	Januari	2064
2	Februari	2360
3	Maret	2536
4	April	2380
5	Mei	2462
6	Juni	2219
7	Juli	2283
8	Agustus	2156
9	September	2198
10	Oktober	2363
11	November	1803
12	Desember	Mengikuti peraturan baru

Sumber: RSUD Dr. Moewardi

Lampiran 11. Data Hasil Penelitian

No	Variabel bebas																
	Jenis Informasi Obat (X ₁)								Sikap dan kinerja tenaga farmasi (X ₂)					Kemampuan berkomunikasi (X ₃)			
1	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	4	3	2	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	2
7	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
12	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
14	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
16	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
19	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
20	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
23	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
24	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
27	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
30	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3
31	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
32	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
33	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3
34	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
35	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	2	2	4	3	4	3	3	4	2	4	2	4	3	3	4	4	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4

No	Variabel bebas																
	Jenis Informasi Obat (X ₁)								Sikap dan kinerja tenaga farmasi (X ₂)				Kemampuan berkomunikasi (X ₃)				
38	3	3	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
39	3	2	4	4	2	4	3	3	2	4	2	3	2	2	2	3	3
40	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3
41	2	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
44	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3
46	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
47	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
48	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
51	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
56	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
58	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
61	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
62	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
64	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
65	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
67	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3

No	Variabel bebas																
	Jenis Informasi Obat (X ₁)							Sikap dan kinerja tenaga farmasi (X ₂)					Kemampuan berkomunikasi (X ₃)				
76	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
78	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4
80	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3
82	3	1	3	1	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
84	4	3	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
88	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
89	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
92	4	3	4	1	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2
93	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
102	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	2	4	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
105	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
109	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
111	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
113	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4

No	Variabel bebas																
	Jenis Informasi Obat (X ₁)								Sikap dan kinerja tenaga farmasi (X ₂)				Kemampuan berkomunikasi (X ₃)				
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
267	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4
268	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3
269	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
271	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
272	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
273	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
274	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
275	1	3	3	1	3	2	1	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4
276	3	4	2	1	3	4	2	1	4	4	3	3	3	3	4	2	1
277	4	1	2	1	2	4	1	3	3	3	4	2	1	3	4	4	3
278	3	4	2	1	2	1	3	4	4	4	3	3	2	3	1	4	2
279	3	4	2	1	2	4	1	3	4	3	2	3	1	1	2	4	3
280	2	1	3	1	3	4	1	3	3	3	4	2	2	3	2	1	3
281	3	4	2	4	2	2	4	1	3	4	2	1	3	3	4	2	1
282	2	2	1	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
283	3	4	2	2	1	2	1	1	1	3	3	2	4	3	3	4	4
284	4	4	2	2	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
285	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
286	3	4	2	4	2	4	2	3	4	1	3	3	2	1	1	3	3
287	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
288	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
289	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
290	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
291	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
292	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
293	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
294	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
295	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
296	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
297	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
298	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
299	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
300	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2
301	4	3	1	2	2	3	4	1	4	3	1	2	2	3	4	2	1
302	3	4	2	1	2	2	3	4	4	3	3	1	1	3	3	4	4
303	3	4	2	1	2	2	4	4	4	3	3	3	4	1	2	4	3

No	Variabel bebas								Variabel tergantung					
	Lama Waktu (X ₄)				Kualitas PIO (X ₅)				Kepuasan Pasien (Y)					
183	3	3	3	4	4	2	2	3	4	3	4	3	4	4
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
189	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
192	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
193	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
194	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	2
195	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
197	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
202	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3
203	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
204	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
209	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
210	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
211	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
213	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
214	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
215	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
216	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
218	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
219	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
220	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3

No	Variabel bebas								Variabel tergantung					
	Lama Waktu (X ₄)				Kualitas PIO (X ₅)				Kepuasan Pasien (Y)					
259	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
260	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
261	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
262	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
263	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
264	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
267	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
268	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
271	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
272	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
273	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
274	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
275	4	3	1	4	3	4	3	1	3	3	4	4	4	3
276	3	4	4	1	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
277	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	1	1	4
278	4	4	4	4	1	3	4	4	3	4	2	3	3	3
279	4	4	4	4	3	3	3	3	4	1	3	4	4	4
280	4	4	4	4	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3
281	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	1	4	4	3
282	3	4	4	3	3	3	1	3	4	4	3	3	3	4
283	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
284	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
285	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
286	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
287	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
288	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
289	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
290	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
291	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
292	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
293	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
294	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
295	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
296	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4

No	Variabel bebas								Variabel tergantung					
	Lama Waktu (X_4)				Kualitas PIO (X_5)				Kepuasan Pasien (Y)					
297	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
298	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
299	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
300	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
301	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
302	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
303	4	4	3	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4
304	4	3	4	4	1	1	3	3	4	4	3	3	4	4
305	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
306	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3
307	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3

Lampiran 12. Jumlah total data tiap variabel

No	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	Y	No	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	Y
1	29	18	15	16	13	18	39	25	13	10	14	13	19
2	22	20	14	15	14	14	40	29	18	14	14	16	15
3	24	15	12	13	12	14	41	22	15	16	14	13	15
4	20	15	11	14	10	15	42	24	15	12	12	13	15
5	24	15	12	12	12	16	43	26	17	14	13	13	15
6	28	17	12	16	12	15	44	25	19	16	12	12	15
7	24	15	13	16	13	17	45	23	16	14	12	12	15
8	24	15	12	12	12	15	46	28	17	14	14	14	16
9	27	15	12	14	13	15	47	25	18	12	13	12	15
10	23	14	12	13	13	15	48	26	15	12	12	12	15
11	25	17	12	13	12	17	49	24	15	12	14	14	16
12	21	15	12	12	12	15	50	24	15	14	13	13	15
13	26	17	13	12	12	17	51	26	15	13	12	13	15
14	28	16	16	16	14	18	52	25	16	12	13	12	15
15	24	16	15	14	13	15	53	24	16	15	13	12	17
16	27	18	15	13	14	18	54	24	15	12	12	12	20
17	25	16	13	12	13	16	55	25	15	14	13	12	15
18	25	14	12	15	12	15	56	26	16	12	12	13	18
19	28	17	14	14	13	17	57	23	17	14	12	14	15
20	22	15	12	13	12	14	58	25	15	12	12	12	15
21	25	17	14	13	15	15	59	28	15	12	12	12	16
22	24	16	13	13	12	15	60	24	16	14	13	13	17
23	26	17	13	13	12	17	61	29	15	14	12	13	17
24	20	15	12	14	13	15	62	25	20	16	14	15	20
25	24	18	14	14	14	16	63	27	20	12	16	13	15
26	23	13	12	12	12	15	64	25	17	14	12	12	15
27	29	20	16	15	16	19	65	30	17	12	12	14	15
28	24	15	12	14	14	17	66	24	18	12	14	13	15
29	25	15	13	14	13	15	67	27	16	12	13	14	17
30	23	14	12	15	13	15	68	24	17	13	12	12	15
31	28	17	14	15	15	18	69	24	15	12	12	12	15
32	27	18	15	13	13	17	70	24	15	12	12	12	15
33	21	13	13	16	13	10	71	24	17	12	13	12	15
34	19	13	11	15	11	15	72	24	17	14	12	16	17
35	20	15	12	14	12	15	73	24	15	12	12	12	15
36	25	15	14	14	15	17	74	24	15	12	12	14	15
37	24	16	13	14	13	15	75	28	17	12	13	14	15
38	25	19	16	15	14	18	76	27	16	12	14	12	16

No	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	Y	No	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	Y
77	22	14	12	14	12	17	117	25	17	12	12	12	16
78	18	15	12	13	11	15	118	25	15	12	12	13	15
79	24	17	14	12	12	16	119	18	15	12	16	15	16
80	29	18	12	12	14	15	120	27	17	16	14	14	19
81	24	17	11	13	12	16	121	28	15	13	12	13	16
82	19	18	13	14	14	18	122	21	19	16	16	13	16
83	24	17	12	12	12	15	123	28	17	14	14	14	17
84	22	15	12	15	12	13	124	31	20	16	16	16	20
85	23	15	12	12	12	15	125	24	13	8	16	12	15
86	24	15	12	14	12	15	126	24	15	12	13	12	15
87	24	17	13	12	12	17	127	24	18	16	13	13	16
88	28	17	14	14	14	18	128	30	18	16	16	15	20
89	26	15	12	13	12	15	129	29	17	12	13	12	15
90	22	15	12	13	12	15	130	26	15	15	16	14	18
91	24	17	13	12	12	15	131	31	20	14	14	16	20
92	24	16	11	14	11	15	132	20	15	12	15	12	15
93	26	16	12	12	12	16	133	20	15	12	15	12	16
94	23	12	9	14	10	14	134	22	15	12	15	15	16
95	24	15	12	12	12	15	135	29	20	15	16	16	17
96	26	15	13	16	12	19	136	24	13	14	15	10	17
97	24	15	12	12	12	15	137	24	16	13	16	13	15
98	24	15	12	12	12	15	138	22	12	14	14	15	15
99	25	15	12	12	14	16	139	23	15	12	16	15	15
100	25	15	12	13	12	16	140	31	19	12	13	12	16
101	25	15	11	15	13	15	141	22	15	12	14	12	15
102	25	17	13	12	16	15	142	26	19	15	14	15	17
103	24	17	12	12	12	18	143	22	15	12	15	12	19
104	24	14	12	12	12	15	144	25	15	12	13	12	15
105	26	16	12	12	12	16	145	24	14	11	14	12	15
106	24	14	12	13	12	15	146	22	15	12	14	12	15
107	24	16	12	12	12	15	147	24	15	12	13	12	15
108	25	17	12	14	12	17	148	24	15	12	12	13	15
109	27	17	12	12	13	17	149	22	15	12	12	14	16
110	24	16	12	13	12	15	150	24	17	12	12	12	15
111	26	17	12	12	12	16	151	21	15	12	12	12	13
112	26	17	13	16	12	20	152	23	17	12	12	13	16
113	25	16	14	12	13	17	153	20	12	12	12	12	15
114	24	17	14	13	12	15	154	24	16	12	15	13	16
115	28	17	15	14	14	17	155	26	17	13	14	14	19
116	24	15	12	12	12	15	156	26	15	12	12	12	15

No	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	Y	No	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	Y
157	24	16	14	15	13	15	195	24	15	11	11	12	15
158	25	17	15	14	12	17	196	25	17	13	15	13	17
159	26	14	11	15	12	17	197	24	16	12	14	12	15
160	24	15	12	12	12	15	198	24	15	11	12	12	15
161	32	20	16	15	14	15	199	25	15	12	13	12	15
162	24	20	11	14	12	17	200	24	15	12	12	12	15
163	25	16	14	15	13	15	201	25	12	13	15	12	16
164	25	17	13	12	12	16	202	25	16	12	12	14	16
165	21	12	12	16	10	15	203	27	17	12	13	13	15
166	24	17	12	12	12	16	204	24	17	12	13	12	15
167	24	15	12	12	12	15	205	32	20	16	16	16	20
168	24	16	12	12	12	15	206	24	17	12	13	12	15
169	23	16	12	14	12	15	207	26	15	12	12	12	15
170	26	16	12	12	13	15	208	24	15	13	12	12	16
171	23	15	12	12	12	15	209	22	16	12	14	12	15
172	23	15	12	12	12	15	210	23	17	12	13	13	16
173	26	17	14	16	16	20	211	26	19	12	13	12	15
174	24	16	12	12	12	15	212	25	16	12	14	13	16
175	26	16	12	13	13	16	213	22	18	13	13	14	15
176	24	15	12	12	12	15	214	24	16	12	12	13	18
177	32	20	14	13	16	16	215	24	15	12	13	13	17
178	25	15	12	12	14	15	216	20	14	10	13	12	15
179	28	16	12	12	12	15	217	21	14	10	14	12	15
180	25	16	12	12	12	16	218	25	16	15	15	12	17
181	24	15	13	14	13	17	219	25	16	12	12	13	15
182	25	15	12	12	12	15	220	25	16	13	12	13	15
183	26	16	12	13	11	18	221	28	15	11	14	13	15
184	26	16	12	12	12	15	222	23	15	11	14	12	15
185	28	18	11	15	15	18	223	21	16	12	12	14	17
186	24	15	12	12	12	15	224	24	14	12	15	13	17
187	26	16	12	14	12	15	225	25	15	12	12	12	17
188	26	17	12	12	12	16	226	24	16	12	14	12	15
189	32	20	16	14	15	15	227	25	15	12	13	12	15
190	24	15	12	12	12	15	228	25	16	13	13	12	20
191	25	14	12	13	13	15	229	22	11	10	14	10	14
192	27	15	13	13	12	17	230	26	15	12	12	13	18
193	24	18	12	12	13	15	231	24	18	14	13	13	15
194	27	16	12	13	16	15	232	24	15	12	12	12	15

No	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	Y	No	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	Y
233	21	15	12	16	12	16	271	24	15	13	16	12	15
234	24	15	12	16	16	15	272	24	19	13	14	13	15
235	24	15	12	12	12	15	273	18	15	12	12	12	15
236	26	15	16	12	14	16	274	31	17	12	15	12	13
237	23	17	12	12	12	15	275	16	18	14	12	11	18
238	26	17	12	12	12	15	276	20	17	10	12	13	17
239	23	17	14	13	13	18	277	18	13	14	14	15	13
240	29	17	11	13	12	15	278	20	16	10	16	12	15
241	23	15	12	12	12	15	279	20	13	10	16	12	16
242	23	15	12	13	12	15	280	18	14	9	16	12	15
243	22	15	12	12	12	15	281	22	13	10	14	14	16
244	20	15	12	12	12	15	282	21	18	14	14	10	17
245	23	15	12	12	10	15	283	16	13	14	14	16	19
246	23	15	12	12	12	15	284	20	16	13	14	14	19
247	22	15	12	12	12	15	285	25	20	12	12	12	15
248	24	15	12	13	12	15	286	24	13	8	13	15	15
249	21	15	10	12	12	15	287	27	17	12	14	12	16
250	24	16	12	12	12	15	288	24	15	12	12	12	15
251	22	14	11	14	14	15	289	23	15	12	12	12	15
252	21	15	12	12	12	15	290	22	15	12	12	13	15
253	24	15	12	12	12	15	291	24	15	12	12	12	15
254	23	13	11	12	13	15	292	25	17	12	12	12	15
255	24	13	11	13	12	15	293	24	15	12	12	12	15
256	24	15	12	12	12	15	294	22	17	12	13	12	15
257	30	16	12	13	13	16	295	24	16	12	13	12	15
258	25	16	12	12	12	15	296	23	15	12	12	12	16
259	30	15	13	12	12	16	297	24	17	12	12	12	15
260	25	16	12	12	12	15	298	23	15	12	12	12	15
261	28	16	12	12	12	16	299	24	15	11	14	12	14
262	24	15	12	12	12	15	300	24	16	10	14	12	15
263	25	16	12	13	12	15	301	20	12	10	15	14	17
264	24	15	12	13	12	15	302	21	12	14	13	14	17
265	25	15	12	12	12	15	303	22	17	10	15	10	19
266	24	15	12	12	12	15	304	22	17	10	15	8	18
267	22	15	14	14	12	15	305	21	15	10	15	12	18
268	23	17	11	14	15	16	306	18	16	14	13	16	17
269	23	15	12	12	12	15	307	19	12	10	15	16	15
270	24	15	12	12	12	15							

Sumber: data primer yang diolah

Lampiran 13. Tabel frekuensi data responden

Frequencies

		Statistics				
		jenis kelamin	umur	status	Pendidikan	pekerjaan
N	Valid	307	307	307	307	307
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

		jenis kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	153	49.8	49.8	49.8
	Perempuan	154	50.2	50.2	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16-25	47	15.3	15.3	15.3
	26-35	116	37.8	37.8	53.1
	36-45	83	27.0	27.0	80.1
	>45	61	19.9	19.9	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

		Status			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pasien	127	41.4	41.4	41.4
	mewakili pasien	180	58.6	58.6	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	17	5.5	5.5	5.5
	SMP	76	24.8	24.8	30.3
	SMA	149	48.5	48.5	78.8
	DIII	42	13.7	13.7	92.5
	S1	23	7.5	7.5	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	24	7.8	7.8	7.8
	SWASTA	167	54.4	54.4	62.2
	PETANI	12	3.9	3.9	66.1
	PELAJAR	17	5.5	5.5	71.7
	PEDAGANG	25	8.1	8.1	79.8
	LAIN-LAIN	62	20.2	20.2	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

Lampiran 14. Data Hasil Analisis Regresi

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kepuasan pasien	15.78	1.391	307
jenis informasi obat	24.31	2.648	307
sikap dan kinerja tenaga farmasi	15.82	1.651	307
kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi	12.45	1.389	307
lama waktu pelayanan informasi obat	13.24	1.311	307
kualitas PIO yang diberikan tenaga farmasi	12.68	1.256	307

Correlations

		kepuasan pasien	jenis informasi obat	sikap dan kinerja tenaga farmasi	kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi	lama waktu pio	kualitas PIO yang diberikan tenaga farmasi
Pearson Correlation	kepuasan pasien	1.000	.219	.310	.345	.262	.300
	jenis informasi obat	.219	1.000	.477	.334	.002	.251
	sikap dan kinerja tenaga farmasi	.310	.477	1.000	.491	.057	.277
	kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi	.345	.334	.491	1.000	.147	.415
	lama waktu PIO	.262	.002	.057	.147	1.000	.248
	kualitas PIO yang diberikan tenaga farmasi	.300	.251	.277	.415	.248	1.000
Sig. (1-tailed)	kepuasan pasien	.	.000	.000	.000	.000	.000
	jenis informasi obat	.000	.	.000	.000	.485	.000
	sikap dan kinerja tenaga farmasi	.000	.000	.	.000	.161	.000
	kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi	.000	.000	.000	.	.005	.000
	lama waktu PIO	.000	.485	.161	.005	.	.000
	kualitas PIO yang diberikan tenaga farmasi	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	kepuasan pasien	307	307	307	307	307	307
	jenis informasi obat	307	307	307	307	307	307
	sikap dan kinerja tenaga farmasi	307	307	307	307	307	307
	kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi	307	307	307	307	307	307
	lama waktu PIO	307	307	307	307	307	307
	kualitas PIO yang diberikan tenaga farmasi	307	307	307	307	307	307

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas PIO yang diberikan tenaga farmasi, lama waktu pelayanan informasi obat, jenis informasi obat, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, sikap dan kinerja tenaga farmasi ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.456 ^a	.208	.194	1.249	.208	15.775	5	301	.000	1.967

a. Predictors: (Constant), kualitas PIO yang diberikan tenaga farmasi, lama waktu pelayanan informasi obat, jenis informasi obat, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, sikap dan kinerja tenaga farmasi

b. Dependent Variable: kepuasan pasien

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	122.999	5	24.600	15.775	.000 ^a
	Residual	469.379	301	1.559		
	Total	592.378	306			

a. Predictors: (Constant), kualitas PIO yang diberikan tenaga farmasi, lama waktu pelayanan informasi obat, jenis informasi obat, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, sikap dan kinerja tenaga farmasi

b. Dependent Variable: kepuasan pasien

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.373	1.107		5.759	.000					
jenis informasi obat	.030	.031	.057	.961	.337	.219	.055	.049	.747	1.338
sikap dan kinerja tenaga farmasi	.129	.054	.154	2.407	.017	.310	.137	.123	.647	1.545
kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi	.171	.063	.171	2.718	.007	.345	.155	.139	.666	1.500
lama waktu pelayanan informasi obat	.209	.056	.197	3.711	.000	.262	.209	.190	.930	1.075
kualitas PIO yang diberikan tenaga farmasi	.136	.065	.123	2.113	.035	.300	.121	.108	.774	1.292

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensio n	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions						
				(Constant)	jenis informasi obat	sikap dan kinerja tenaga farmasi	kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi	lama waktu pelayanan informasi obat	kualitas PIO yang diberikan tenaga farmasi	
1	1	5.965	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.012	21.924	.01	.16	.09	.03	.37	.02	.02
	3	.008	27.036	.02	.37	.00	.48	.06	.09	.09
	4	.006	30.557	.00	.09	.21	.07	.15	.68	.68
	5	.005	34.656	.00	.30	.64	.42	.04	.14	.14
	6	.003	42.659	.97	.09	.07	.00	.38	.07	.07

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

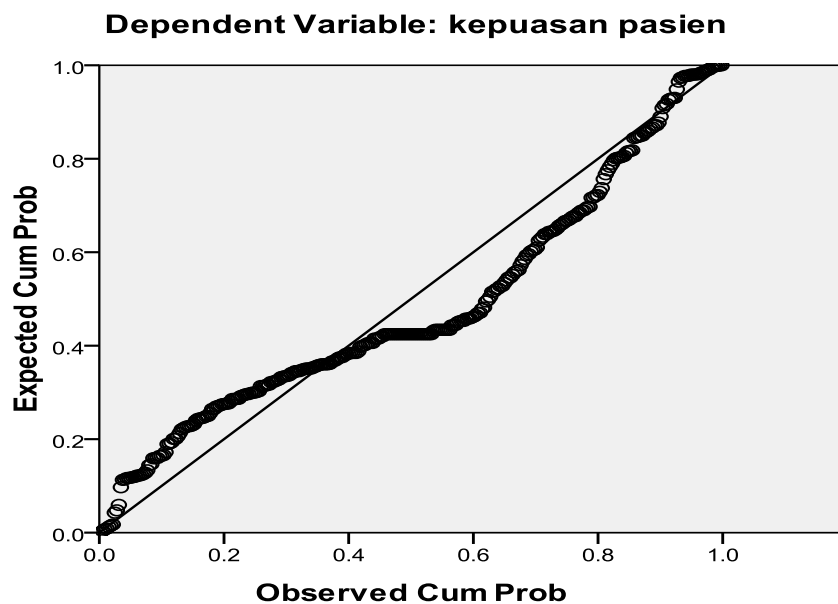
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14.45	18.19	15.78	.634	307
Std. Predicted Value	-2.098	3.802	.000	1.000	307
Standard Error of Predicted Value	.085	.369	.162	.064	307
Adjusted Predicted Value	14.47	18.08	15.78	.637	307
Residual	-6.034	4.763	.000	1.239	307
Std. Residual	-4.832	3.814	.000	.992	307
Stud. Residual	-4.916	3.827	.001	1.006	307
Deleted Residual	-6.246	4.796	.002	1.276	307
Stud. Deleted Residual	-5.118	3.917	.002	1.015	307
Mahal. Distance	.436	25.716	4.984	5.034	307
Cook's Distance	.000	.142	.005	.014	307
Centered Leverage Value	.001	.084	.016	.016	307

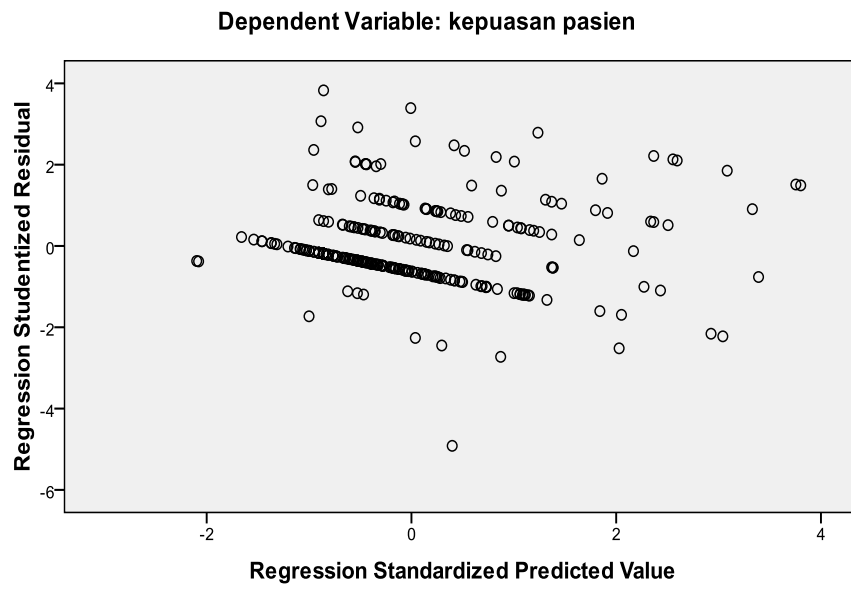
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14.45	18.19	15.78	.634	307
Std. Predicted Value	-2.098	3.802	.000	1.000	307
Standard Error of Predicted Value	.085	.369	.162	.064	307
Adjusted Predicted Value	14.47	18.08	15.78	.637	307
Residual	-6.034	4.763	.000	1.239	307
Std. Residual	-4.832	3.814	.000	.992	307
Stud. Residual	-4.916	3.827	.001	1.006	307
Deleted Residual	-6.246	4.796	.002	1.276	307
Stud. Deleted Residual	-5.118	3.917	.002	1.015	307
Mahal. Distance	.436	25.716	4.984	5.034	307
Cook's Distance	.000	.142	.005	.014	307
Centered Leverage Value	.001	.084	.016	.016	307

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Scatterplot



Lampiran 15. Frekuensi data jawaban responden variabel bebas jenis informasi obat

		(A1)	(A2)	(A3)	(A4)	(A5)	(A6)	(A7)	(A8)
N	Valid	307	307	307	307	307	307	307	307
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.13	3.05	3.11	3.01	3.09	2.99	2.93	3.00
Median		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Mode		3	3	3	3	3	3	3	3
Std. Deviation		.536	.606	.553	.637	.547	.600	.633	.629
Variance		.288	.367	.305	.405	.299	.359	.400	.395
Range		3	3	3	3	3	3	3	3
Minimum		1	1	1	1	1	1	1	1
Maximum		4	4	4	4	4	4	4	4
Sum		960	936	954	923	949	919	899	922

Frequency Table

jenis informasi obat (A1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	.7	.7	.7
	TS	21	6.8	6.8	7.5
	S	220	71.7	71.7	79.2
	SS	64	20.8	20.8	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

jenis informasi obat (A2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	4	1.3	1.3	1.3
	S	37	12.1	12.1	13.4
	TS	206	67.1	67.1	80.5
	STS	60	19.5	19.5	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

jenis informasi obat (A3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	1.3	1.3	1.3
	TS	20	6.5	6.5	7.8
	S	222	72.3	72.3	80.1
	SS	61	19.9	19.9	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

jenis informasi obat (A4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	11	3.6	3.6	3.6
	S	28	9.1	9.1	12.7
	TS	216	70.4	70.4	83.1
	STS	52	16.9	16.9	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

jenis informasi obat (A5)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	1.0	1.0	1.0
	TS	24	7.8	7.8	8.8
	S	222	72.3	72.3	81.1
	SS	58	18.9	18.9	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

jenis informasi obat (A6)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	4	1.3	1.3	1.3
	S	44	14.3	14.3	15.6
	TS	209	68.1	68.1	83.7
	STS	50	16.3	16.3	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

jenis informasi obat (A7)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	6	2.0	2.0	2.0
	S	55	17.9	17.9	19.9
	TS	201	65.5	65.5	85.3
	STS	45	14.7	14.7	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

jenis informasi obat (A8)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	2.0	2.0	2.0
	TS	42	13.7	13.7	15.6
	S	204	66.4	66.4	82.1
	SS	55	17.9	17.9	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

Lampiran 16. Frekuensi data jawaban responden variabel bebas sikap dan kinerja tenaga farmasi

Statistics

		(B1)	(B2)	(B3)	(B4)	(B5)
N	Valid	307	307	307	307	307
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.35	3.28	3.01	3.11	3.06
Median		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Mode		3	3	3	3	3
Std. Deviation		.559	.506	.517	.555	.517
Variance		.313	.256	.268	.308	.267
Range		3	3	3	3	3
Minimum		1	1	1	1	1
Maximum		4	4	4	4	4
Sum		1028	1008	925	955	940

Frequency Table

sikap dan kinerja tenaga farmasi (B1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	1	.3	.3	.3
	S	10	3.3	3.3	3.6
	TS	177	57.7	57.7	61.2
	STS	119	38.8	38.8	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

sikap dan kinerja tenaga farmasi (B2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.3	.3	.3
	TS	5	1.6	1.6	2.0
	S	207	67.4	67.4	69.4
	SS	94	30.6	30.6	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

sikap dan kinerja tenaga farmasi (B3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	2	.7	.7	.7
	S	33	10.7	10.7	11.4
	TS	231	75.2	75.2	86.6
	STS	41	13.4	13.4	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

sikap dan kinerja tenaga farmasi (B4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	1.3	1.3	1.3
	TS	20	6.5	6.5	7.8
	S	221	72.0	72.0	79.8
	SS	62	20.2	20.2	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

sikap dan kinerja tenaga farmasi (B5)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	3	1.0	1.0	1.0
	S	23	7.5	7.5	8.5
	TS	233	75.9	75.9	84.4
	STS	48	15.6	15.6	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

Lampiran 17. Frekuensi data jawaban responden variabel bebas kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi

		Statistics			
		(C1)	(C2)	(C3)	(C4)
N	Valid	307	307	307	307
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.35	3.28	3.01	3.11
Median		3.00	3.00	3.00	3.00
Mode		3	3	3	3
Std. Deviation		.559	.506	.517	.555
Variance		.313	.256	.268	.308
Range		3	3	3	3
Minimum		1	1	1	1
Maximum		4	4	4	4
Sum		1028	1008	925	955

Frequency Table

kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi (C1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.3	.3	.3
	TS	10	3.3	3.3	3.6
	S	177	57.7	57.7	61.2
	SS	119	38.8	38.8	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi (C2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	1	.3	.3	.3
	S	5	1.6	1.6	2.0
	TS	207	67.4	67.4	69.4
	STS	94	30.6	30.6	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi (C3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	.7	.7	.7
	TS	33	10.7	10.7	11.4
	S	231	75.2	75.2	86.6
	SS	41	13.4	13.4	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi (C4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	4	1.3	1.3	1.3
	S	20	6.5	6.5	7.8
	TS	221	72.0	72.0	79.8
	STS	62	20.2	20.2	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

Lampiran 18. Tabel frekuensi data jawaban responden variabel bebas lama waktu pelayanan informasi obat

		Statistics			
		(D1)	(D2)	(D3)	(D4)
N	Valid	307	307	307	307
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.30	3.30	3.29	3.35
Median		3.00	3.00	3.00	3.00
Mode		3	3	3	3
Std. Deviation		.473	.471	.490	.505
Variance		.224	.222	.241	.255
Range		2	2	3	3
Minimum		2	2	1	1
Maximum		4	4	4	4
Sum		1013	1012	1011	1029

Frequency Table

Lama waktu pelayanan informasi obat (D1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	2	.7	.7	.7
	TS	211	68.7	68.7	69.4
	STS	94	30.6	30.6	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

Lama waktu pelayanan informasi obat (D2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	.7	.7	.7
	S	212	69.1	69.1	69.7
	SS	93	30.3	30.3	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

Lama waktu pelayanan informasi obat (D3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	1	.3	.3	.3
	S	2	.7	.7	1.0
	TS	210	68.4	68.4	69.4
	STS	94	30.6	30.6	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

Lama waktu pelayanan informasi obat (D4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.3	.3	.3
	TS	1	.3	.3	.7
	S	194	63.2	63.2	63.8
	SS	111	36.2	36.2	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

Lampiran 19. Tabel frekuensi data jawaban responden variabel bebas kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi

Statistics				
	(E1)	(E2)	(E3)	(E4)
N Valid	307	307	307	307
Missing	0	0	0	0
Mean	3.24	3.12	3.12	3.20
Median	3.00	3.00	3.00	3.00
Mode	3	3	3	3
Std. Deviation	.486	.449	.422	.486
Variance	.236	.202	.178	.236
Range	3	3	3	3
Minimum	1	1	1	1
Maximum	4	4	4	4
Sum	995	957	958	981

Frequency Table

Kualitas PIO yang diberikan tenaga farmasi (E1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	.7	.7	.7
	TS	2	.7	.7	1.3
	S	223	72.6	72.6	73.9
	SS	80	26.1	26.1	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

Kualitas PIO yang diberikan tenaga farmasi (E2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	2	.7	.7	.7
	S	9	2.9	2.9	3.6
	TS	247	80.5	80.5	84.0
	STS	49	16.0	16.0	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

Kualitas PIO yang diberikan tenaga farmasi (E3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.3	.3	.3
	TS	8	2.6	2.6	2.9
	S	251	81.8	81.8	84.7
	SS	47	15.3	15.3	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

Kualitas PIO yang diberikan tenaga farmasi (E4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	1	.3	.3	.3
	S	9	2.9	2.9	3.3
	TS	226	73.6	73.6	76.9
	STS	71	23.1	23.1	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

Lampiran 20. Tabel frekuensi data jawaban responden variabel tergantung kepuasan pasien

Statistics

		(F1)	(F2)	(F3)	(F4)	(F5)
N	Valid	307	307	307	307	307
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.16	3.13	3.11	3.17	3.21
Median		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Mode		3	3	3	3	3
Std. Deviation		.401	.415	.384	.464	.450
Variance		.161	.173	.147	.215	.203
Range		2	3	3	3	3
Minimum		2	1	1	1	1
Maximum		4	4	4	4	4
Sum		970	961	956	974	984

Frequency Table

Kepuasan pasien (F1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	1.3	1.3	1.3
	S	250	81.4	81.4	82.7
	SS	53	17.3	17.3	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

Kepuasan pasien (F2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	1	.3	.3	.3
	S	6	2.0	2.0	2.3
	TS	252	82.1	82.1	84.4
	STS	48	15.6	15.6	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

Kepuasan pasien (F3)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	.3	.3	.3
TS	4	1.3	1.3	1.6
S	261	85.0	85.0	86.6
SS	41	13.4	13.4	100.0
Total	307	100.0	100.0	

Kepuasan pasien (F4)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SS	2	.7	.7	.7
S	5	1.6	1.6	2.3
TS	238	77.5	77.5	79.8
STS	62	20.2	20.2	100.0
Total	307	100.0	100.0	

Kepuasan pasien (F5)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	.3	.3	.3
TS	3	1.0	1.0	1.3
S	235	76.5	76.5	77.9
SS	68	22.1	22.1	100.0
Total	307	100.0	100.0	

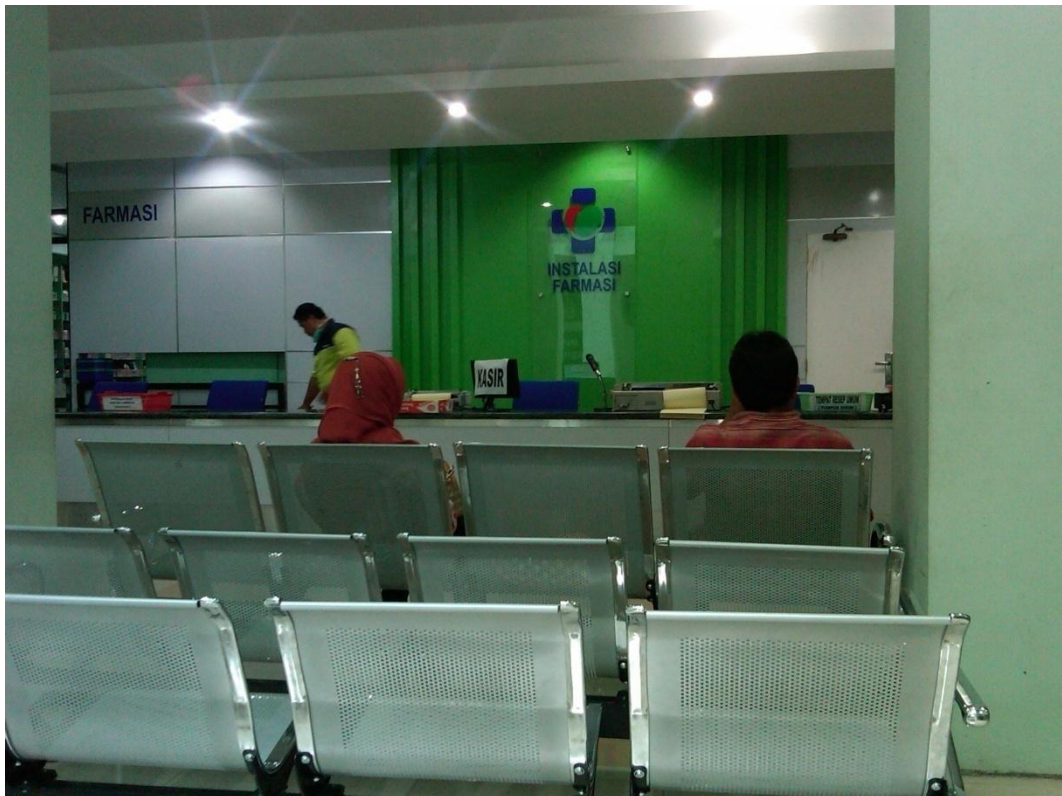
Lampiran 21. Gambar lokasi pengambilan data



Gambar 5. RSUD Dr. Moewardi di Surakarta

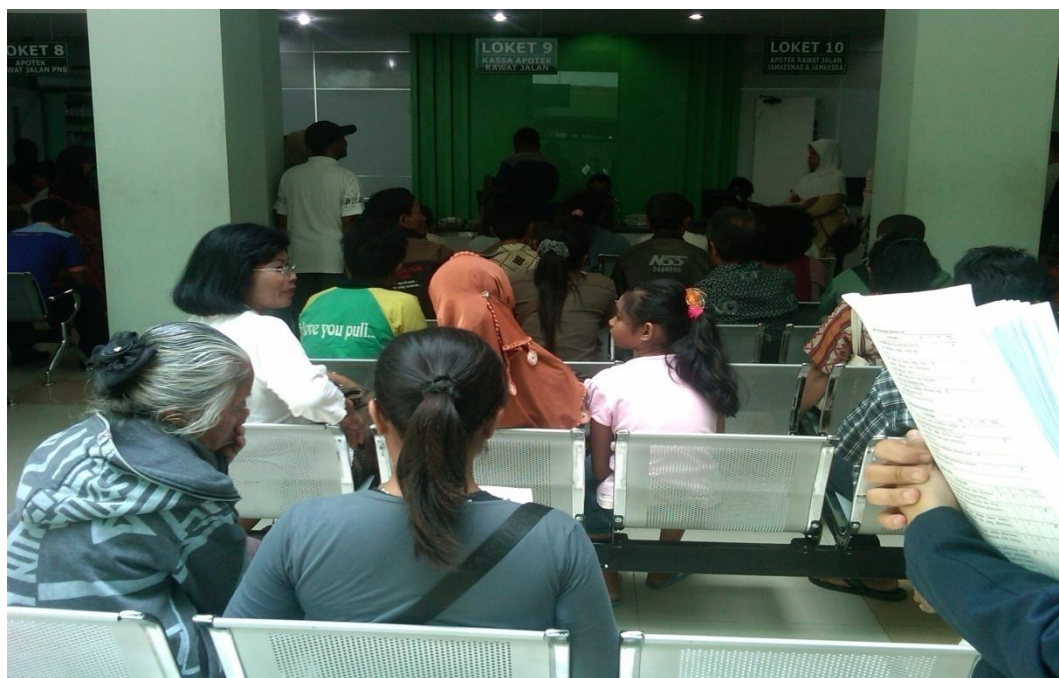


Gambar 6. Loket pasien umum rawat jalan dan pasien Jamkesmas rawat jalan



Gambar 7. Ruang tunggu pasien umum rawat jalan, pasien Jamkesmas, pasien askes





Gambar 8. Responden (pasien atau pendampingnya) mengisi kuesioner penelitian