

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kepuasan responden terhadap atribut-atribut pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen, ditinjau dari kesenjangan antara pelayanan kefarmasian yang dirasakan responden dengan harapannya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Atribut pelayanan kefarmasian yang dianggap penting oleh responden sehingga harapannya tinggi, tetapi kinerja Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen buruk (tidak memenuhi harapan responden), sehingga responden tidak puas adalah atribut nomor **4** (kecepatan pelayanan pengambilan obat) dan atribut nomor **8** (ketanggapan petugas dalam menindaklanjuti usulan responden).
2. Atribut pelayanan kefarmasian yang dianggap penting oleh responden sehingga harapannya tinggi, dan kinerja Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen juga baik (memenuhi harapan responden) sehingga responden puas, meliputi:
 - a. Kenyamanan ruang tunggu pengambilan obat (atribut nomor 2).
 - b. Kelengkapan atau ketersediaan obat (atribut nomor 3).
 - c. Kemampuan petugas dalam menjelaskan informasi aturan pakai obat (atribut nomor 5).
 - d. Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan tentang obat yang diberikan (atribut nomor 6)
 - e. Ketanggapan petugas dalam menindaklanjuti keluhan pasien (atribut nomor 7).

- f. Ketanggapan petugas mengambil obat secara cepat ketika ada pasien yang mengalami gejala mendadak (atribut nomor 9).
 - g. Ketanggapan petugas pada saat pasien membutuhkan bantuan (atribut nomor 10).
 - h. Ketelitian atau kehati-hatian petugas dalam melakukan pelayanan kefarmasian (atribut nomor 11).
 - i. Kompetensi petugas untuk memberikan pelayanan kefarmasian dengan aman dan bermutu (atribut nomor 12).
 - j. Keramahan dan sikap bersahabat petugas dalam melakukan pelayanan kefarmasian (atribut nomor 13).
 - k. Pemahaman dan rasa empati petugas terhadap kondisi pasien (atribut nomor 14).
3. Atribut pelayanan kefarmasian yang tidak dianggap penting oleh responden sehingga harapannya rendah, dan kinerja Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen juga biasa-biasa saja adalah atribut nomor 1 (kerapian penampilan petugas).
4. Atribut pelayanan kefarmasian yang tidak dianggap penting oleh responden sehingga harapannya rendah, tetapi justru kinerja Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen berlebihan tidak ada.

B. Saran

1. Dengan diketahuinya atribut-atribut pelayanan kefarmasian yang dianggap penting oleh responden sehingga harapannya tinggi, tetapi kinerja (pelayanan) Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen buruk sehingga responden tidak puas berupa kecepatan pelayanan pengambilan obat\ dan ketanggapan petugas dalam menindaklanjuti keluhan responden, manajemen Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen disarankan sebagai berikut:
 - a. Melakukan penambahan ruangan pelayanan pengambilan obat dan melakukan penambahan petugas pelayanan pengambilan obat, sehingga durasi kecepatan waktu pengambilan obatnya tidak hanya sesuai dengan ketentuan SPM (Standar Pelayanan Minimal) melainkan juga sesuai dengan harapan pasien sehingga dapat memuaskan mereka.
 - b. Meningkatkan pemberian *reward and punishment* pada petugas di Instalasi Farmasi agar petugas termotivasi untuk meningkatkan ketanggapannya dalam menindaklanjuti keluhan pasien.
2. Dengan diketahuinya atribut-atribut pelayanan kefarmasian yang dianggap penting oleh responden sehingga harapannya tinggi, dan kinerja (pelayanan) Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen juga baik (memenuhi harapan responden), sehingga responden puas, Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen disarankan untuk dapat mempertahankan prestasi yang telah diraihinya dalam atribut-atribut pelayanan kefarmasian tersebut.

3. Dengan diketahuinya atribut pelayanan kefarmasian yang tidak dianggap penting oleh responden sehingga harapannya rendah, dan kinerja (pelayanan) Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen juga biasa-biasa saja, manajemen Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen disarankan untuk menempatkan atribut tersebut dalam prioritas rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2017). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Djojodibroto, D. (2015). *Kiat Mengelola Rumah Sakit*. Jakarta: Hipokrates.
- Gaspersz, V. (2014). *Manajemen Kualitas*, Jakarta: Gramedia.
- Ghozali, Imam. (2016). *Analisis Multivariat Aplikasi dengan Program SPSS*, Cetakan ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hermawan, B. (2016). *Pengaruh Kualitas Fungsional terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Pemasaran Jasa Edisi Agustus 2016: 23-45.
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Saki
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit,t
- Laksana, F. (2014). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Bandung: STIE Pasim.
- Purnama, N. (2016). *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi UII.
- Riduwan. (2016). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. (2016). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Saptorini, dkk. (2016). *Klinik Spesialis Terpilih*. Jakarta: Gramedia.
- Sudijono, A. (2014). *Pengantar Statistika Pendidikan*, Yogyakarta: CV. Rajawali Press, 2002.
- Sugiyono. (2016). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto, J. (2016). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, F. (2015). *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing.

Undang-Undang Dasar 1945.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

LAMPIRAN
LAMPIRAN

Lampiran 1. Penjelasan Penelitian

**PENJELASAN PENELITIAN
(INFORMED)**

Assalamu'alaikum wr.wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Harsinta Rukmi
 Status : Mahasiswa Program Studi D-III Farmasi Fakultas Farmasi Universitas
 Setia Budi Surakarta
 NIM : RPL 02180040B

Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Kartesius Kepuasan Pasien terhadap Atribut-Atribut Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen Tahun 2019” Penelitian ini merupakan salah satu bagian dari persyaratan memperoleh gelar t Ahli Madya Farmasi Program Studi D-III Farmasi pada Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta. Oleh karena itu, berikut ini saya jelaskan beberapa hal terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

1. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap atribut-atribut pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen Tahun 2019.
2. Penelitian ini melibatkan pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen Tahun 2019.
3. Berkaitan dengan hal tersebut, maka peneliti mengharapkan partisipasi bapak/ibu/saudara/saudari dalam penelitian ini, agar berkenan menjadi responden.
4. Peneliti menjamin, bahwa penelitian ini tidak akan berdampak negatif bagi bapak/ibu/saudara/saudari. Bila selama berpartisipasi dalam penelitian ini bapak/ibu/saudara/saudari mengalami ketidaknyamanan, maka bapak/ibu/saudara/ saudari mempunyai hak untuk berhenti sebagai responden.
5. Melalui penjelasan penelitian ini, saya mengharapkan partisipasi bapak/ibu/saudara/ saudari agar berkenan menjadi responden. Terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Kebumen, 2019

Peneliti,

(Harsinta Rukmi)

Lampiran 3. Persetujuan Menjadi Responden

PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN
(*CONSENT*)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama (Initial) :

Alamat :

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa setelah mendapatkan penjelasan penelitian dan memahami informasi yang diberikan oleh peneliti serta mengetahui tujuan dan manfaat penelitian, maka dengan ini saya secara sukarela bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dengan penuh kesadaran tanpa paksaan dari siapapun.

Kebumen, 2019

Saksi,

Yang Menyatakan,

(.....)

(.....)

Lampiran 4. Kuesioner Penelitian

KUESIONER
ANALISIS KARTESIUS KEPUASAN PASIEN TERHADAP
ATRIBUT-ATRIBUT PELAYANAN KEFARMASIAN
DI INSTALASI FARMASI RSUD Dr. SOEDIRMAN
KEBUMEN TAHUN 2019

Nomor Responden:

A. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
2. Usia : < 31 tahun 41- 50 tahun
 31-40 tahun > 50 tahun
3. Pendidikan : SD SMA
 SMP Diploma/Sarjana
4. Pekerjaan : Petani Wiraswasta
 Pedagang Swasta
 ASN Lainnya

B. Isi Kuesioner

Dimohon Anda memberikan tanggapan terhadap pernyataan-pernyataan di bawah ini, dengan cara memberikan tanda “✓” pada kolom jawaban **kinerja** dan **harapan** yang dianggap paling tepat!

Keterangan:

SB : Sangat Baik

B : Baik

CB: Cukup Baik

KB: Kurang Baik

TB : Tidak Baik

SP : Sangat Penting

P : Penting

CP : Cukup Penting

KP : Kurang Penting

TP : Tidak Penting

No.	Pernyataan	Kinerja					Harapan				
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
1.	Kerapian penampilan petugas.										
2.	Kenyamanan ruang tunggu pengambilan obat.										
3.	Kelengkapan atau ketersediaan obat.										
4.	Kecepatan petugas dalam melayani pengambilan obat.										
5.	Kemampuan petugas dalam menjelaskan informasi aturan pakai obat.										
6.	Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan tentang obat yang diberikan.										
7.	Ketanggapan petugas dalam menindaklanjuti keluhan pasien.										

Lampiran 5. Skoring Kuesioner Kinerja Pelayanan Kefarmasian

No.	Nomor Item Kuesioner													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	2	4	5	2	5	1	5	2	3	3	5	3	3	4
2	3	3	1	1	3	5	5	1	4	4	5	5	4	5
3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	1	5	5	5	3
4	2	4	3	3	3	3	5	1	5	2	5	5	4	4
5	3	4	3	1	3	5	4	2	5	2	5	1	3	2
6	3	4	2	2	5	3	5	1	4	3	5	2	2	4
7	2	5	1	1	3	4	5	1	3	5	4	4	4	5
8	2	1	5	3	3	5	5	5	3	5	2	5	5	1
9	3	4	4	1	5	2	5	2	3	3	4	5	5	3
10	3	4	4	2	5	3	5	2	5	5	5	5	4	5
11	3	4	5	3	3	3	5	2	1	4	5	5	3	5
12	2	4	5	1	3	5	5	3	3	4	5	4	3	5
13	2	4	3	1	5	5	3	1	3	5	5	5	5	4
14	3	4	3	2	3	3	5	2	3	5	5	5	4	3
15	3	3	3	3	3	1	5	1	5	5	4	5	3	5
16	2	4	5	2	5	4	1	2	4	3	5	5	4	5
17	2	4	5	1	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5
18	3	4	4	3	3	3	5	2	5	2	5	1	5	5
19	3	2	3	3	5	5	5	1	3	5	5	1	3	3
20	3	4	2	4	5	3	5	2	5	4	5	5	4	5
21	2	4	5	2	3	5	5	2	5	5	5	5	4	3
22	3	4	4	3	5	5	5	1	3	3	5	5	4	2
23	3	4	3	3	3	5	2	1	5	5	1	3	3	3
24	3	4	5	2	4	3	5	2	1	5	3	5	5	4
25	2	4	3	1	5	3	5	2	5	5	4	5	5	4
26	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	5	3
27	3	4	5	1	3	5	3	3	5	3	5	5	3	3
28	3	4	4	2	5	3	5	2	3	1	5	5	4	5
29	2	4	4	2	3	5	4	1	5	2	5	5	4	5

30	2	4	2	3	3	3	5	2	5	4	5	5	5	4
31	3	4	5	2	3	5	5	3	3	5	5	5	4	3
32	2	4	3	1	5	3	3	2	2	5	5	5	3	5
33	3	5	3	2	3	3	2	1	3	5	5	5	3	3
34	2	4	4	2	4	5	5	2	4	5	5	5	3	5
35	3	4	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3
36	2	4	3	2	5	5	5	2	5	5	4	5	4	4
37	3	4	5	3	3	3	5	3	3	2	3	5	4	5
38	2	4	5	1	3	5	5	3	5	1	5	5	4	5
39	2	3	5	4	3	5	5	2	2	4	5	5	4	3
40	3	4	5	2	4	5	5	1	5	3	5	5	4	3
41	3	4	3	1	5	5	3	2	5	5	1	3	4	3
42	2	4	5	1	3	5	5	1	3	1	5	5	3	5
43	3	4	3	2	3	5	5	1	5	5	5	1	4	3
44	3	4	2	1	5	5	3	1	5	5	5	5	4	4
45	3	4	5	2	3	5	5	1	3	5	5	5	4	3
46	3	4	5	1	3	3	5	2	5	5	5	5	4	5
47	3	4	3	2	3	3	5	1	4	1	5	5	4	3
48	3	4	5	2	5	5	5	1	4	1	5	5	3	3
49	3	4	5	1	5	5	5	1	5	3	5	5	4	5
50	3	4	3	1	3	5	5	1	5	5	1	4	3	5
51	3	4	5	2	3	5	5	3	3	5	5	5	4	3
52	2	4	3	1	5	3	3	2	2	5	5	5	3	5
53	3	5	3	2	3	3	2	1	3	5	5	5	3	3
54	2	4	4	2	4	5	5	2	4	5	5	5	3	5
55	3	4	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3
56	2	4	3	2	5	5	5	2	5	5	4	5	4	4
57	3	4	5	3	3	3	5	3	3	2	3	5	4	5
58	2	4	5	1	3	5	5	3	5	1	5	5	4	5
59	2	3	5	4	3	5	5	2	2	4	5	5	4	3
60	3	4	5	2	4	5	5	1	5	3	5	5	4	3

61	3	4	3	1	5	5	3	2	5	5	1	3	4	3
62	2	4	5	1	3	5	5	1	3	1	5	5	3	5
63	3	4	3	2	3	5	5	1	5	5	5	1	4	3
64	3	4	2	1	5	5	3	1	5	5	5	5	4	4
65	3	4	5	2	3	5	5	1	3	5	5	5	4	3
66	3	4	5	3	3	3	5	2	1	4	5	5	3	5
67	2	4	5	1	3	5	5	3	3	4	5	4	3	5
68	2	4	3	1	5	5	3	1	3	5	5	5	5	4
69	3	4	3	2	3	3	5	2	3	5	5	5	4	3
70	3	3	3	3	3	1	5	1	5	5	4	5	3	5
71	2	4	5	2	5	4	1	2	4	3	5	5	4	5
72	2	4	5	1	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5
73	3	4	4	3	3	3	5	2	5	2	5	1	5	5
74	3	2	3	3	5	5	5	1	3	5	5	1	3	3
75	3	4	2	4	5	3	5	2	5	4	5	5	4	5
76	2	4	5	2	3	5	5	2	5	5	5	5	4	3
77	3	4	4	3	5	5	5	1	3	3	5	5	4	2
78	3	4	3	3	3	5	2	1	5	5	1	3	3	3
79	3	4	5	2	4	3	5	2	1	5	3	5	5	4
80	2	4	3	1	5	3	5	2	5	5	4	5	5	4
81	2	4	5	2	5	1	5	2	3	3	5	3	3	4
82	3	3	1	1	3	5	5	1	4	4	5	5	4	5
83	3	4	5	3	4	3	3	3	3	1	5	5	5	3
84	2	4	3	3	3	3	5	1	5	2	5	5	4	4
85	3	4	3	1	3	5	4	2	5	2	5	1	3	2
86	3	4	2	2	5	3	5	1	4	3	5	2	2	4
87	2	5	1	1	3	4	5	1	3	5	4	4	4	5
88	2	1	5	3	3	5	5	5	3	5	2	5	5	1
89	3	4	4	1	5	2	5	2	3	3	4	5	5	3
90	3	4	4	2	5	3	5	2	5	5	5	5	4	5
91	3	4	5	1	3	3	5	2	5	5	5	5	4	5

92	3	4	3	2	3	3	5	1	4	1	5	5	4	3
93	3	4	5	2	5	5	5	1	4	1	5	5	3	3
94	3	4	5	1	5	5	5	1	5	3	5	5	4	5
95	3	4	3	1	3	5	5	1	5	5	1	4	3	5
96	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	5	3
97	3	4	5	1	3	5	3	3	5	3	5	5	3	3
98	3	4	4	2	5	3	5	2	3	1	5	5	4	5
99	2	4	4	2	3	5	4	1	5	2	5	5	4	5
100	2	4	2	3	3	3	5	2	5	4	5	5	5	4
Jml.	264	388	384	200	378	402	452	190	394	376	452	442	390	390

60	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
62	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
64	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
65	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
69	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
70	1	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
72	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
74	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
76	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
78	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
79	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
80	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3
82	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
83	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
89	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
90	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5

91	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
94	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
95	1	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5
96	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
98	2	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
99	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Jml.	184	492	500	498	484	484	494	488	498	496	500	492	484	476

Lampiran 7. Rekapitulasi Skoring Kinerja Pelayanan Kefarmasian

Nomor Atribut	Uraian	Jumlah Responden yang Menjawab:					Jumlah Responden	Bobot Skor Seluruh Responden	Bobot Rata ² Setiap Responden
		Sangat Baik (Skor 5)	Baik (Skor 4)	Cukup Baik (Skor 3)	Kurang Baik (Skor 2)	Tidak Baik (Skor 1)			
1	Kerapian penampilan petugas.	0	0	64	36	0	100	264	2,64
2	Kenyamanan ruang tunggu pengambilan obat.	4	86	6	2	2	100	388	3,88
3	Kelengkapan atau ketersediaan obat.	42	16	30	8	4	100	384	3,84
4	Kecepatan petugas dalam melayani pengambilan obat.	2	4	22	36	36	100	200	2,00
5	Kemampuan petugas dalam menjelaskan informasi aturan pakai obat.	36	8	54	2	0	100	378	3,78
6	Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan tentang obat yang diberikan.	52	8	34	2	4	100	402	4,02
7	Ketanggapan petugas dalam menindaklanjuti keluhan pasien.	78	4	12	4	2	100	452	4,52
8	Ketanggapan petugas dalam menindaklanjuti usulan pasien.	4	2	14	40	40	100	190	1,90
9	Ketanggapan petugas mengambil obat secara cepat	46	14	32	4	4	100	394	3,94

Lampiran 8. Rekapitulasi Skoring Tingkat Kepentingan (Harapan)

Nomor Atribut	Uraian	Jumlah Responden yang Menjawab:					Jumlah Responden	Bobot Skor Seluruh Responden	Bobot Rata ² Setiap Responden
		Sangat Penting (Skor 5)	Penting (Skor 4)	Cukup Penting (Skor 3)	Kurang Penting (Skor 2)	Tidak Penting (Skor 1)			
1	Kerapian penampilan petugas.	4	8	10	24	54	100	184	1,84
2	Kenyamanan ruang tunggu pengambilan obat.	94	4	2	0	0	100	492	4,92
3	Kelengkapan atau ketersediaan obat.	100	0	0	0	0	100	500	5
4	Kecepatan petugas dalam melayani pengambilan obat.	98	2	0	0	0	100	498	4,98
5	Kemampuan petugas dalam menjelaskan informasi aturan pakai obat.	88	8	4	0	0	100	484	4,84
6	Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan tentang obat yang diberikan.	84	16	0	0	0	100	484	4,84
7	Ketanggapan petugas dalam menindaklanjuti keluhan pasien.	96	2	2	0	0	100	494	4,94
8	Ketanggapan petugas dalam menindaklanjuti usulan pasien.	90	8	2	0	0	100	488	4,88
9	Ketanggapan petugas mengambil obat secara cepat ketika ada pasien yang mengalami gejala mendadak.	98	2	0	0	0	100	498	4,98

