



LAPORAN PENELITIAN DOSEN MUDA  
TAHUN ANGGARAN 2005

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN SETELAH PEMBERIAN  
KOMUNIKASI INFORMASI DAN EDUKASI (K I E) OLEH  
APOTEKER DI APOTEK DI KODYA SURABAYA**

Oleh:

**Elida Zairina, S.Si, Apt**  
**Hanni Prihastuti P., S.Si., Apt.**  
**Yunita Nita, S.Si., M.Pharm., Apt.**

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Dibiayai oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Departemen Pendidikan Nasional,  
Sesuai dengan Surat Perjanjian Pelaksanaan Pekerjaan Penelitian  
dan Pengabdian kepada Masyarakat

Nomor : 036/SPPP/PP-PM/DP3M/IV/2005

Nomor Urut : 23

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**November, 2005**

PATIENT AND PHARMACIST



LAPORAN PENELITIAN DOSEN MUDA  
TAHUN ANGGARAN 2005

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN SETELAH PEMBERIAN  
KOMUNIKASI INFORMASI DAN EDUKASI (K I E) OLEH  
APOTEKER DI APOTEK DI KODYA SURABAYA**

Oleh:

Elida Zairina, S.Si, Apt  
Hanni Prihastuti P., S.Si., Apt.  
Yunita Nita, S.Si., M.Pharm., Apt.

KKB

KK-2

4/113/08

Zai

t

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Dibiayai oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Departemen Pendidikan Nasional,  
Sesuai dengan Surat Perjanjian Pelaksanaan Pekerjaan Penelitian  
dan Pengabdian kepada Masyarakat  
Nomor : 036/SPPP/PP-PM/DP3M/IV/2005  
Nomor Urut : 23

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

November, 2005





# LEMBAGA PENELITIAN

- |  |                                       |  |
|--|---------------------------------------|--|
| 1. Puslit Pembangunan Regional         | 6. Puslit Pengembangan Gizi (5995720) | 9. Puslit Kependudukan dan Pembangunan (5995719) |
| 2. Puslit Obat Tradisional             | 7. Puslit Studi Wanita (5995722)      | 10. Puslit Kesehatan Reproduksi                  |
| 3. Puslit Pengembangan Hukum (5923584) | 8. Puslit Olah Raga                   |  |
| 4. Puslit Lingkungan Hidup (5995718)   | 5. Puslit Bioenergi                   |  |

Kampus C Unair, Jl. Mulyorejo Surabaya 60115 Telp. (031) 5995246, 5995248, 5995247 Fax. (031) 5951066  
E-mail : lpunair@rad.net.id - http://www.geocities.com/Athens/Olympus/6223

## IDENTITAS DAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR HASIL PENELITIAN DOSEN MUDA

- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| 1. a. Judul Penelitian             | : Tingkat Kepuasan Pasien Setelah Pemberian Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) oleh Apoteker di apotek di Kodya Surabaya. |
| b. Macam Penelitian                | : ( V ) Fundamental   |
| c. Kategori Penelitian             | : I / II / III  |
| 2. Kepala Proyek Penelitian        |   |
| a. Nama Lengkap dan Gelar          | : Elida Zairina S.Si., Apt  |
| b. Jenis Kelamin                   | : Perempuan   |
| c. Golongan, Pangkat dan NIP       | : III b / Penata Muda Tk.I / 132300852  |
| d. Jabatan Sekarang                | : Asisten Ahli  |
| e. Fakultas /Jurusan/Puslit        | : Farmasi   |
| f. Univ./Inst./Akademi             | : Universitas Airlangga   |
| 3. Jumlah Tim Peneliti             | : 3 orang   |
| 4. Lokasi Penelitian               | : Kodya Surabaya  |
| 5. Kerjasama dengan institusi lain | : -   |
| a. Nama Institusi                  | : -   |
| b. Alamat                          | : -   |
| 6. Jangka Waktu Penelitian         | : 6 bulan   |
| 7. Biaya yang diperlukan           | : Rp. 6.000.000,00  |

Surabaya, 20 September 2005

Mengetahui:  
Dekan Fakultas Farmasi  
Universitas Airlangga

Ketua Peneliti

Prof. Dr. Noor Cholies Zaini  
NIP 130355372

Elida Zairina S.Si., Apt  
NIP 132300852

Mengetahui :

Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Unair

Prof. Dr.drh. Sarmanu, M.S.  
NIP.130701125

## RINGKASAN PENELITIAN

- Judul Penelitian : **TINGKAT KEPUASAN PASIEN SETELAH PEMBERIAN KOMUNIKASI INFORMASI DAN EDUKASI (KIE) OLEH APOTEKER DI APOTEK DI KODYA SURABAYA**
- Ketua Peneliti : Elida Zairina, SSi, Apt
- Anggota Peneliti : Hanni Prihastuti Puspitasari, SSi, Apt  
Yunita Nita, SSi, MPharm, Apt
- Fakultas : Farmasi Universitas Airlangga
- Sumber Dana : Dana DIP UNAIR Tahun 2005  
Nomor: 23/DP3M-DM/2005  
Kontrak Nomor : 729/J03.2/PG/2005
- 

Seorang apoteker agar dapat mengontrol penggunaan obat yang rasional oleh pasien harus mengoptimalkan perannya dalam komunikasi langsung dengan pasien. Layanan informasi maupun konsultasi obat di apotek, selain menjadi tuntutan profesionalisme apotek juga dapat dilihat sebagai faktor yang menarik minat konsumen terhadap pembelian obat di apotek. Saat ini layanan informasi dan konsultasi obat di apotek masih belum banyak dipraktekkan, dan walaupun ada beberapa yang telah melakukannya kemungkinan masih belum optimal. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien setelah pemberian Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) oleh apoteker di apotek di kota Surabaya dan untuk mengetahui informasi apa saja yang didapatkan pasien dari apoteker saat melakukan KIE.

Penelitian ini merupakan penelitian *cross sectional* – observasional. Penelitian dilakukan di 5 apotek di wilayah Surabaya. Pemilihan sampel apotek dilakukan dengan metode purposive sampling sedangkan pemilihan responden dengan *non-probability sampling*. Variabel penelitian meliputi karakteristik responden (umur, jenis kelamin dan pendidikan terakhir), tingkat kepuasan pasien setelah mendapatkan KIE dari apoteker dan informasi yang didapatkan oleh pasien setelah pemberian KIE oleh apoteker. Instrumen

pengambilan data menggunakan kuesioner yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa sebanyak 41.2 % responden merasa cukup puas, 36 % responden merasa puas dan 19.9 % responden merasa sangat puas terhadap pemberian Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) yang diterima di apotek terpilih. Sedangkan informasi yang paling banyak diperoleh oleh pasien dari apoteker saat berkunjung ke apotek meliputi informasi tentang obat meliputi nama obat dan indikasi, dosis yang diberikan serta aturan pakai dan cara pemakaian obat.

Kata kunci = Kepuasan pasien ; KIE (komunikasi inf dan Edukasi) ; apoteker

**ABSTRACT****PATIENT'S SATISFACTION AFTER RECEIVING COMMUNICATION  
INFORMATION AND EDUCATION GIVEN BY PHARMACISTS IN  
COMMUNITY PHARMACY.**

To be able to control the rational use of medicine, pharmacists need to optimize their role in communicating with patient. Information and consultation service available in pharmacy is becoming a professional requirement. However, lately it also attract patient to come and buy medicine from a pharmacy. In Indonesia, the information and consultation services is not widely recognized and practiced yet. When there is such service available, mostly it is not optimal.

The main purpose of the study was to identify the level of patient's satisfaction after receiving communication, information and education by pharmacists in the pharmacy in Surabaya. Also to observes the type of information given by pharmacists.

The study was done in 5 pharmacies in Surabaya. The design of the study was a cross sectional-observational study. Sampling of the chosen pharmacy was done by purposive sampling method while the respondents were chosen using non-probability sampling method. Variable of the study were demographic data of the respondent to include age, gender and level of education, the level of patient satisfaction after receiving communication, information and education by pharmacists and information given by pharmacist for doing those. The instrument utilized was a questionnaire that has been validated through validity and reliability test.

Results shows that 41.2% respondents slightly satisfied with the communication, information and education given by pharmacists, while 36 % respondents felt satisfied and 19.9 % respondents felt very satisfied. The information mostly given to the patients were general information regarding the medicine (name and indication), dosage and the direction on how to use the medicine.

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas ridho dan karunia-Nya kami dapat menyelesaikan penelitian dengan judul **Tingkat Kepuasan Pasien Setelah Pemberian Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) oleh Apoteker di Apotek di Kodya Surabaya.**

Terselesainya penelitian ini berkat kerjasam tim dan bantuan dari beberapa pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat Bapak Prof. Dr. Noor Cholies Zaini selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Airlangga, Bapak Prof. Dr. Sarmanu, MS selaku Ketua Lembaga Penelitian Universitas Airlangga, para Apoteker Pengelola Apotek tempat penelitian berlangsung serta semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan.

Harapan penulis semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang farmasi praktis.

Surabaya, November 2005

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR IDENTITAS DAN PENGESAHAN .....	ii
RINGKASAN .....	iii
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	3
2.1. Apotek, Apoteker dan Asisten Apoteker .....	3
2.2. Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) .....	4
2.3. Kepuasan .....	5
BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN .....	6
3.1. Tujuan Penelitian .....	6
3.2. Manfaat Penelitian .....	6
BAB IV METODE PENELITIAN .....	7
4.1. Rancang Bangun Penelitian .....	7
4.2. Lokasi Penelitian .....	7
4.3. Sampel Penelitian .....	7
4.4. Variabel Penelitian .....	7
4.5. Prosedur Pengumpulan Data .....	7
4.6. Pengolahan dan Analisis Data .....	7
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....	8
5.1. Jumlah Apotek yang Terpilih .....	8
5.2. Jumlah Sampel yang Berkumpul .....	8
5.3. Pembuatan Kuesioner .....	8
5.4. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	8
5.5. Data Demografi Responden .....	9
5.6. Latar Belakang Kunjungan Responden ke Apotek .....	10



5.7. Pelayanan di Apotek .....	13
5.8. Jenis Informasi yang Diperoleh Pasien di Apotek .....	15
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	19
DAFTAR PUSTAKA .....	20
LAMPIRAN .....	21

## DAFTAR TABEL

Tabel 5.1. Jumlah Responden yang Berkumpul .....	8
Tabel 5.2. Data Demografi Responden .....	9
Tabel 5.3. Jenis-jenis Informasi yang Diperoleh Responden pada saat Memperoleh Obat di Apotek .....	16

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 5.1.</b> Jumlah Kunjungan Responden ke Apotek Tiga Bulan Terakhir .....	10
<b>Gambar 5.2.</b> Jumlah Kunjungan Responden ke Apotek Terpilih .....	11
<b>Gambar 5.3.</b> Tujuan Responden Datang ke Apotek Terpilih .....	11
<b>Gambar 5.4.</b> Jumlah Obat Tanpa Resep Dokter yang Dibeli di Apotek Terpilih Selama Satu Bulan Terakhir .....	12
<b>Gambar 5.5.</b> Jumlah Obat Dengan Resep Dokter yang Dibeli di Apotek Terpilih Selama Satu Bulan Terakhir .....	12
<b>Gambar 5.6.</b> Pengetahuan Responden tentang Personel yang Memberikan Pelaya- nyan KIE di Apotek .....	13
<b>Gambar 5.7.</b> Kepuasan Responden terhadap Pelayanan yang Diberikan di Apo- tek .....	14
<b>Gambar 5.8.</b> Penilaian Responden tentang Keberadaan Apoteker di Apotek da- lam Hal Pemberian KIE .....	15
<b>Gambar 5.9.</b> Personel yang Memberikan Pelayanan KIE di Apotek .....	17
<b>Gambar 5.10</b> Kepuasan Responden terhadap Pemberian KIE di Apotek .....	17

## BAB I

## PENDAHULUAN

## 1.1. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu kepada asuhan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku untuk dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah pelaksanaan pemberian informasi, monitoring penggunaan obat dan mengetahui tujuan akhirnya sesuai harapan dan terdokumentasi dengan baik. Apoteker harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan. Oleh sebab itu apoteker dalam menjalankan praktik harus sesuai standar yang ada untuk menghindari terjadinya hal tersebut. Apoteker harus mampu berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional (KepMenKEs, 2004).

Seorang apoteker agar dapat mengontrol penggunaan obat yang rasional oleh pasien harus mengoptimalkan perannya dalam komunikasi langsung dengan pasien. Layanan informasi maupun konsultasi obat di apotek, selain menjadi tuntutan profesionalisme apotek juga dapat dilihat sebagai faktor yang menarik minat konsumen terhadap pembelian obat di apotek. Saat ini layanan informasi dan konsultasi obat di apotek masih belum banyak dipraktekkan, dan walaupun ada beberapa yang telah melakukannya kemungkinan masih belum optimal.

Menurut konsumen (pasien) informasi dan konsultasi obat di apotek dirasakan sangat penting namun informasi yang diharapkan belum terpenuhi.(Puspita Ika, 2001). Oleh karena itu, apoteker perlu melakukan konseling untuk memberikan saran dan informasi yang diperlukan oleh pasien tentang hal-hal yang ingin diketahui atau



masalah yang dihadapi pasien yang berhubungan dengan obat. Dilihat dari segi kefarmasian, ketaatan seorang pasien untuk meminum obatnya dengan teratur, sebagian besar tergantung dari informasi yang diberikan oleh apoteker melalui Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE). (Collett M.Diana and Michael E. Aulton, 1991)

Berdasarkan kondisi yang seperti ini, dapat diketahui bahwa komunikasi informasi dan edukasi (KIE) yang diberikan akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap apoteker di apotek yang pada akhirnya kepatuhan pasien juga meningkat. Karena itulah sebagai pemberi informasi seorang apoteker harus mempunyai bekal keilmuan dan kemampuan berkomunikasi yang memadai. Dengan demikian akan dapat memberikan semua informasi yang dibutuhkan oleh pasien sehingga pasien tersebut akan merasa puas.

## 1.2. RUMUSAN MASALAH

Melihat pentingnya pemberian Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) seperti yang telah disebutkan diatas, maka timbul pertanyaan :

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien setelah pemberian Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) oleh apoteker di apotek?
2. Informasi apa saja yang didapatkan pasien dari apoteker saat berkunjung ke apotek ?

**BAB II****TINJAUAN PUSTAKA****2.1. APOTEK, APOTEKER DAN ASISTEN APOTEKER**

Berdasarkan Permenkes No. 922/MENKES/PER/X/1993 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek, yang disebut sebagai apotek ialah suatu tempat tertentu tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Sedangkan yang dimaksud dengan perbekalan farmasi menurut peraturan tersebut adalah obat, bahan obat, obat asli Indonesia (Obat tradisional), bahan asli Indonesia (Bahan Obat Tradisional), alat kesehatan dan kosmetika. Adapun tugas dan fungsi apotek menurut PP No.25 tahun 1980 adalah :

1. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan.
2. Sarana farmasi yang melakukan pengubahan bentuk dan penyerahan obat atau bahan obat.
3. Sarana penyalur perbekalan farmasi yang harus menyebarkan obat yang diperlukan masyarakat secara meluas dan merata.

Menurut Permenkes No.922/MENKES/PER/X/1993 ditetapkan bahwa pengelolaan apotek meliputi :

- a. Pembuatan, pengolahan, peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran, penyimpanan dan penyerahan obat atau bahan obat.
- b. Pengadaan, penyimpanan, penyaluran dan penyerahan perbekalan farmasi lainnya.
- c. Pelayanan informasi mengenai perbekalan farmasi.

Menurut PP No. 32 Tahun 1996 yang dimaksud dengan tenaga kefarmasian adalah apoteker, analisis farmasi dan asisten apoteker. Dalam kaitannya dengan pelayanan kefarmasian yang dilakukan di apotek, maka baik apoteker maupun asisten apoteker menurut undang – undang dapat melakukan pekerjaan kefarmasian dengan catatan asisten apoteker melakukan pekerjaan kefarmasian di apotek dibawah pengawasan apoteker (Permenkes No.922/MENKES/PER/X/1993)

Definisi Apoteker menurut Permenkes No.922/MENKES/PER/X/1993 adalah mereka yang berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku berhak melakukan pekerjaan kefarmasian di Indonesia sebagai Apoteker. Menurut Permenkes No. 184/MENKES/PER/II/1995 Apoteker adalah Sarjana Farmasi yang telah lulus sebagai Apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker.

Dalam pelaksanaan pengelolaan apotek, Apoteker Pengelola Apotek dapat dibantu oleh Asisten Apoteker. Menurut Permenkes No.922/MENKES/PER/X/1993 Asisten Apoteker adalah mereka yang berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku berhak melakukan pekerjaan kefarmasian sebagai Asisten Apoteker. Menurut Permenkes No. 275/MENKES/PER/III/1995 Asisten Apoteker adalah tenaga kesehatan yang berijazah Sekolah Menengah Farmasi atau Sekolah Asisten Apoteker.

## 2.2 KOMUNIKASI INFORMASI DAN EDUKASI (KIE)

Informasi yang perlu disampaikan ke pasien oleh apoteker pada saat konseling :

- a) Bentuk sediaan dan nama obat
- b) Khasiat obat yang diharapkan
- c) Cara penggunaan obat
- d) Dosis dan jumlah obat yang digunakan
- e) Frekuensi pemakaian obat
- f) Dosis maksimum obat selama 24 jam (sehari)
- g) Lama pemakaian obat
- h) Efek samping yang bisa diminimalkan oleh pasien
- i) Efek samping yang harus segera di bawa ke dokter
- j) Obat-obatan, makanan atau aktivitas yang harus dihindari pasien selama pengobatan.
- k) Yang harus dilakukan saat lupa meminum obat yang dijadwalkan
- l) Cara penyimpanan obat
- m) Yang harus dilakukan apabila obat sudah melewati kadaluarsa.

n) Tempat mendapatkan obat dan tempat berkonsultasi tentang penyakit pasien

o) Maksud dan tujuan pengobatan

(Collett M. Diana and Michael E. Aulton, 1991)

### 2.3. KEPUASAN

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Jika kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas, sedangkan jika kinerja melebihi maka pelanggan sangat puas (Supranto, 1997).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan (Kotler, 2002).

Definisi yang lain menyebutkan bahwa kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Wijono, 2003).



### **BAB III**

## **TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **3.1. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien setelah pemberian Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) oleh apoteker di apotek di kota Surabaya.
2. Mengetahui informasi apa saja yang didapatkan pasien dari apoteker saat berkunjung ke apotek di Kodya Surabaya.

#### **3.2. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai:

1. Masukan bagi apoteker untuk senantiasa meningkatkan bekal keilmuan dan kemampuannya dalam melakukan Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) dengan pasien yang datang ke apotek.
2. Masukan untuk meningkatkan peranan apoteker di apotek sebagai salah satu tenaga kesehatan yang dibutuhkan masyarakat.
3. Masukan untuk meningkatkan peran dan fungsi apotek sebagai sarana kesehatan dan tempat bagi masyarakat yang ingin memperoleh informasi tentang obat

## BAB IV

### METODE PENELITIAN

#### 4.1. Rancang Bangun Penelitian.

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan studi observasional. Karena dilakukan pada satu waktu tertentu, penelitian ini termasuk *cross sectional*.

#### 4.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di 5 apotek yang ada di Surabaya.

#### 4.3. Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke apotek pada saat penyebaran kuesioner. Prosedur pengambilan sampelnya adalah *non probability sampling* dengan menggunakan pendekatan *purposive sampling*. Untuk pemilihan lokasi apotek dipilih secara *non probability sampling* pada daerah yang telah ditentukan sebelumnya.

#### 4.4. Variabel Penelitian

- a. Karakteristik responden, meliputi : umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir.
- b. Tingkat kepuasan pasien setelah mendapatkan KIE dari apoteker, meliputi : tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas, sangat puas.
- c. Informasi yang didapatkan oleh pasien setelah pemberian KIE oleh apoteker.

#### 4.5. Prosedur Pengumpulan Data

Dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) dan wawancara secara langsung dengan responden.

#### 4.6. Pengolahan dan Analisis Data

Data yang telah terkumpul kemudian dilakukan analisis secara deskriptif menggunakan program computer SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 11.5 *for windows*. Data yang diperoleh disajikan dalam distribusi frekuensi bentuk tabel, diagram *pie* serta histogram.

## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1. Jumlah Apotek yang Terpilih

Apotek yang digunakan sebagai tempat pengambilan sampel berjumlah 5 apotek dengan kriteria berada di wilayah Surabaya dan Apoteker dari Apotek tersebut selalu berada di apotek.

#### 5.2. Jumlah Sampel yang Terkumpul

Sampel yang terkumpul berjumlah 140 responden dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 5.1.**  
**JUMLAH RESPONDEN YANG TERKUMPUL**

No	Apotek	Jumlah Responden
1	Apotek I	32
2	Apotek II	29
3	Apotek III	29
4	Apotek IV	20
5	Apotek V	30

#### 5.3. Pembuatan Kuesioner

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner ini dimodifikasi dari kuesioner untuk mengukur kepuasan pasien di apotek terhadap pelayanan yang berdasarkan asuhan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*) yang telah divalidasi oleh Larson dkk (Larson, 2002).

#### 5.4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum instrumen digunakan, dilakukan uji validitas dan reliabilitas dari kuesioner. Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keabsahan atau kesahihan suatu instrument. Validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat mengukur yang ingin diukur (Singarimbun, 1987). Sebuah penelitian dikatakan valid

apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Pada penelitian ini, uji validitas yang dilakukan adalah validitas isi (*content validity*) dan validitas muka (*face validity*). Pengujian dilakukan dengan cara melakukan uji awal (*pilot study*) dari kuesioner terhadap sekelompok kecil responden dan sekelompok farmasis. Tujuannya adalah untuk mengetahui sudut pandang, perhatian, pengalaman dan pemahaman responden terhadap kuesioner yang dilakukan dengan cara melakukan interview. Selain itu juga melalui *focus group discussion* dengan beberapa farmasis yang bertujuan untuk mengidentifikasi, memodifikasi, menyeleksi dan mengevaluasi masing-masing pertanyaan yang ada dalam kuesioner (Smith, 2002).

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Singarimbun, 1987). Pada penelitian ini digunakan teknik *Alpha Crohnbach*. Secara statistik, nilai *Crohnbach alpha* antara 0-1, semakin besar nilainya mengindikasikan derajat reliabilitas yang semakin tinggi. Kuesioner dinyatakan reliabel apabila hasil pengukuran memiliki nilai minimal 0,60. Dalam penelitian ini diperoleh nilai alpha 0,7660 (> 0,60) sehingga kuesioner dapat dinyatakan reliabel.

### 5.5. Data Demografi Responden

Data demografi responden dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.2.**  
**DATA DEMOGRAFI RESPONDEN**

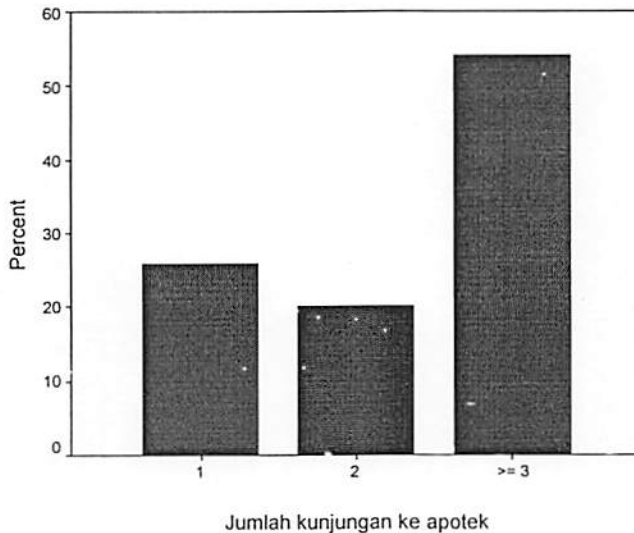
Data Demografi	n	%
<b>Umur</b>		
< 20	10	7.3 %
20-29	67	48.9 %
30-39	38	27.7 %
40-49	10	7.3 %
≥ 50	12	8.8 %
<b>Jenis Kelamin:</b>		
Laki-laki	59	42.4 %
Perempuan	80	57.6 %

<b>Pendidikan:</b>		
SD	7	5.1 %
SMP	11	8.0 %
SMA	77	55.8 %
Perguruan Tinggi	38	27.5 %
Lainnya	5	3.6 %

Dari data tersebut diatas, diketahui bahwa sebagian besar responden berumur antara 20-29 tahun dengan latar belakang pendidikan terbanyak adalah lulus SMA.

### 5.6. Latar Belakang Kunjungan Responden ke Apotek

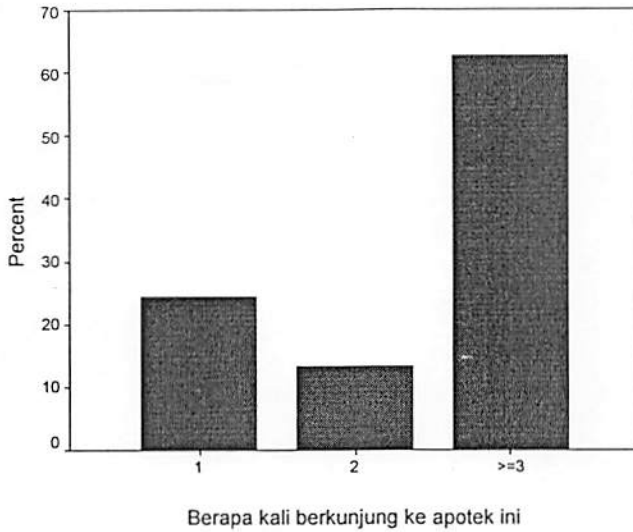
Data kunjungan responden ke Apotek diperlukan untuk memastikan bahwa responden pernah mengunjungi apotek dan pernah berkunjung ke apotek terpilih. Untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan, idealnya seorang responden sudah pernah menerima pelayanan di apotek yang bersangkutan dan di apotek lain.



**Gambar 5.1.**

### JUMLAH KUNJUNGAN RESPONDEN KE APOTEK SELAMA TIGA BULAN TERAKHIR (N=140)

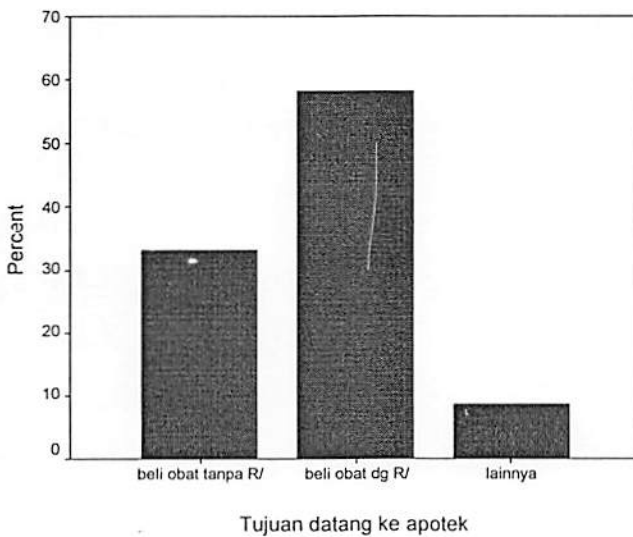
Sebagian besar responden (54.1%) pernah berkunjung ke apotek lebih dari tiga kali selama tiga bulan terakhir (Gambar 5.1). Sedangkan 62.5 % responden berkunjung ke apotek terpilih lebih dari 3 kali (Gambar 5.2).



**Gambar 5.2.**

**JUMLAH KUNJUNGAN RESPONDEN KE APOTEK TERPILIH (N=140)**

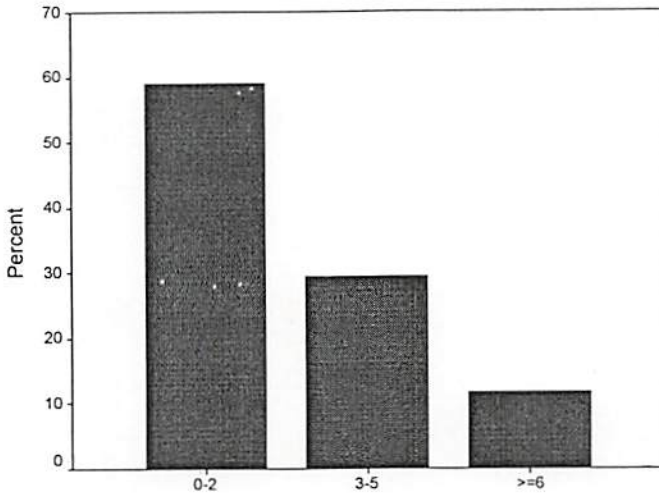
Tujuan utama responden datang ke apotek pada saat penelitian dilakukan adalah untuk membeli obat dengan resep dokter (58.3%). Sedangkan 33 % responden datang ke apotek untuk membeli obat tanpa resep dokter dan 8.6 % dari responden datang ke apotek dengan tujuan untuk berkonsultasi tentang obat (Gambar 5.3).



**Gambar 5.3**

**TUJUAN RESPONDEN DATANG KE APOTEK TERPILIH (N=140)**

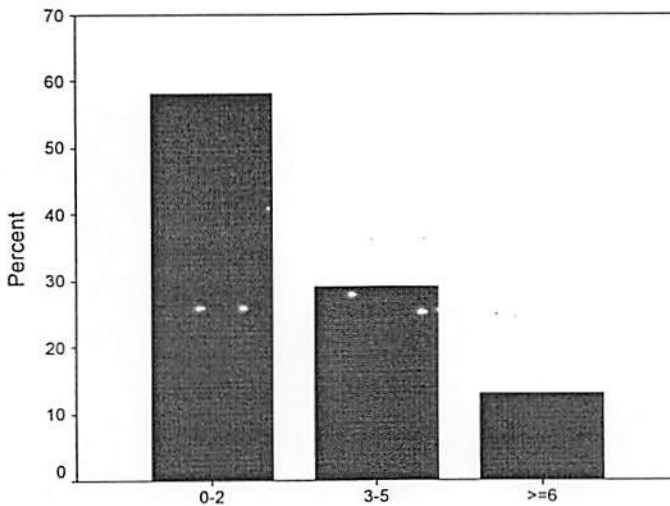
Jumlah obat yang dibeli oleh 58 % responden dengan ataupun tanpa resep dokter selama satu bulan terakhir adalah 0-2 item obat (Gambar 5.4 dan 5.5)



Jumlah obat tanpa resep yang dibeli di apotek selama 1 bulan terakhir

**Gambar 5.4**

**JUMLAH OBAT TANPA RESEP DOKTER YANG DIBELI DI APOTEK TERPILIH SELAMA SATU BULAN TERAKHIR (N=140)**



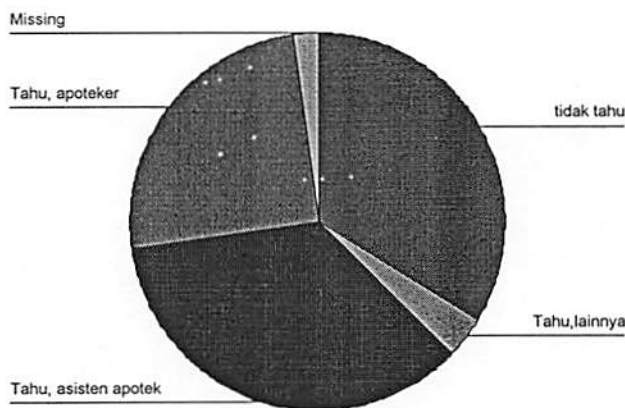
Jumlah obat dengan resep yang dibeli di apotek selama 1 bulan terakhir

**Gambar 5.5**

**JUMLAH OBAT DENGAN RESEP DOKTER YANG DIBELI DI APOTEK TERPILIH SELAMA SATU BULAN TERAKHIR (N=140)**

### 5.7. Pelayanan di Apotek

Personel yang berada di apotek adalah apoteker, asisten apoteker dan petugas lain yang pada umumnya meliputi petugas kasir dan juru resep. Sejumlah 34.3 % responden tidak mengetahui siapa personel yang memberikan layanan di apotek sementara 36.5 % dan 25.5 % responden mengetahui bahwa yang memberikan layanan kefarmasian adalah asisten apoteker dan apoteker (Gambar 5.6). Kurangnya pengetahuan pasien tentang personel yang memberikan pelayanan kefarmasian pada umumnya karena apoteker yang bertugas di apotek tidak menggunakan tanda pengenal sehingga pasien yang datang tidak dapat mengidentifikasi dengan baik.

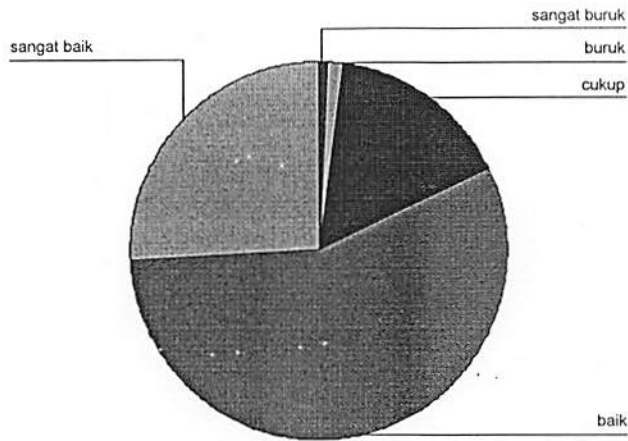


**Gambar 5.6**

#### PENGETAHUAN RESPONDEN TENTANG PERSONEL YANG MEMBERIKAN PELAYANAN KIE DI APOTEK

Dalam hal kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan terhadap responden, 0.7 % merasa mendapat pelayanan yang sangat buruk, 1.4 % merasa mendapat pelayanan yang buruk, 15.7 % merasa mendapat pelayanan yang cukup baik, 56.4 % merasa mendapat pelayanan yang baik dan 25.7 % merasa mendapat pelayanan yang sangat baik (Gambar 5.7). Secara umum, sejumlah 97.8 % responden puas dengan layanan yang diberikan di apotek.

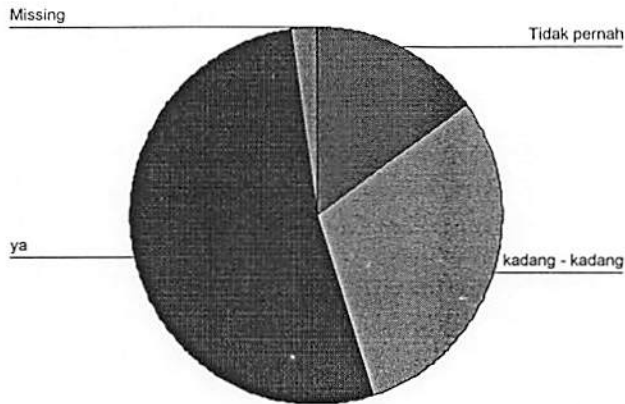




**Gambar 5.7**

**KEPUASAN RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN YANG DIBERIKAN  
DI APOTEK**

Keberadaan apoteker di apotek untuk memberikan informasi obat terhadap pasien sangatlah penting dan telah tercantum dalam Kompetensi Farmasis Indonesia yang dikeluarkan oleh Ikatan Sarjana Farmasi Indonesia (ISFI). Kegiatan tersebut meliputi Pelayanan Informasi Obat dan memberikan konsultasi obat (ISFI, 2003). Dalam penelitian ini, 15.3 % responden mengatakan bahwa apoteker tidak pernah berada di apotek terpilih untuk memberikan layanan informasi obat, 30.7 % responden mengatakan bahwa apoteker kadang-kadang berada di apotek untuk memberikan layanan informasi obat, sedangkan 54 % responden mengatakan bahwa apoteker selalu berada di apotek untuk memberikan layanan informasi obat (Gambar 5.8). Dalam hal ini, apotek yang dipilih untuk diteliti adalah apotek dengan apoteker yang praktek di apotek. Dua dari apotek terpilih selalu ada apoteker yang melakukan pelayanan (*No Pharmacist No Service*), sedangkan tiga apotek terpilih apotekernya memiliki jadwal pelayanan di apotek meskipun tidak setiap saat apotek buka. Pada kenyataannya, persentase apoteker yang berada di apotek untuk memberikan layanan kefarmasian jauh lebih kecil, berdasarkan penelitian sebelumnya di Surabaya, 72.6 % apoteker hadir di apotek 3 kali seminggu (Athijah, 2005).



**Gambar 5.8**

**PENILAIAN RESPONDEN TENTANG KEBERADAAN APOTEKER DI APOTEK  
DALAM HAL PEMBERIAN KIE**

**5.8. Jenis Informasi yang Diperoleh Pasien di Apotek**

Dari Tabel 5.3, diketahui jenis-jenis informasi apa saja yang pernah diterima oleh responden pada saat membeli obat di apotek baik dengan ataupun tanpa resep dokter. Informasi terbanyak yang pernah diterima oleh lebih dari 80 % responden adalah informasi tentang obat meliputi nama obat dan indikasi, dosis yang diberikan serta aturan pakai dan cara pemakaian obat. Informasi tersebut adalah informasi minimal yang harus disampaikan kepada pasien.

Informasi berikutnya yang diperoleh oleh responden adalah lama pengobatan (58.8 %), makanan atau minuman yang harus dihindari atau dianjurkan selama minum obat (52.4 %) serta efek samping obat (57.8 %). Untuk dapat memberikan informasi tersebut, dibutuhkan pengetahuan yang lebih mendalam sehingga hanya apoteker yang dapat memberikan informasi tersebut, sesuai dengan latar belakang pendidikan yang telah diperoleh.

Informasi lain yang diperoleh oleh kurang dari 50 % responden meliputi tindakan apa yang harus dilakukan apabila lupa minum obat, bagaimana cara mengetahui apabila obat tersebut telah bekerja, interaksi obat dan bagaimana memperoleh informasi lebih

lanjut. Pada umumnya, informasi tentang tindakan yang harus dilakukan apabila lupa minum obat hanya diberikan kepada pasien yang menerima obat-obat tertentu seperti oral kontrasepsi, oral antidiabetes, antihipertensi dan obat-obat jantung, atau apabila pasien bertanya secara khusus.

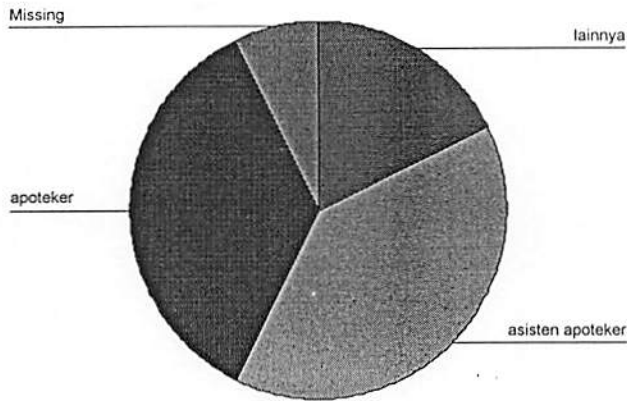
Tabel 5.3

**JENIS-JENIS INFORMASI YANG DIPEROLEH RESPONDEN PADA SAAT MEMPEROLEH OBAT DI APOTEK**

No	Jenis Informasi	n	%
1	Informasi tentang obat , meliputi : a. Nama obat b. Indikasi	118	88.1 %
2	Dosis yang diberikan	111	85.4 %
3	Aturan pakai dan cara pemakaian obat	114	88.4 %
4	Lama Pengobatan	70	58.8 %
5	Apa yang harus dilakukan jika lupa minum obatnya	38	33.6 %
6	Makanan / minuman yang harus dihindari atau dianjurkan selama minum obat	65	52.4 %
7	Bagaimana cara mengetahui kalau obat tersebut sudah bekerja	49	41.5 %
8	Efek samping obat, meliputi : a. Bagaimana cara mengenalinya b. Apa yang harus dilakukan untuk mengatasinya	67	57.8 %
9	Interaksi antara, misalnya : a. Obat dengan obat lain, contoh : kontrasepsi oral b. Obat dengan makanan c. Obat dengan penyakit d. Obat dengan alkohol e. Obat dengan kebiasaan , contoh : mengemudi, mengoperasikan mesin	52	46 %
10	Bagaimana cara mendapatkan informasi lebih lanjut	52	47.7 %

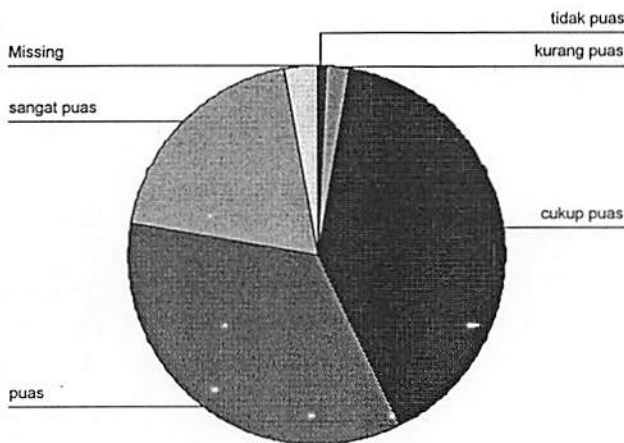
Keterangan: n = jumlah responden yang mendapatkan informasi tersebut  
N = 140 responden

Dari KIE yang diperoleh oleh responden tersebut, 19.2 % responden memperoleh informasi dari petugas apotek (selain apoteker dan asisten apoteker), sementara 42.3 % responden mendapat informasi dari asisten apoteker dan 38.5 % responden mendapat informasi tersebut dari apoteker (Gambar 5.9).



**Gambar 5.9**

**PERSONEL YANG MEMBERIKAN PELAYANAN KIE DI APOTEK**



**Gambar 5.10**

**KEPUASAN REPONDEN TERHADAP PEMBERIAN KIE DI APOTEK**

Dari pemberian KIE kepada responden, 0.7 % responden merasa tidak puas, 2.2 % responden merasa kurang puas, 41.2 % responden merasa cukup puas, 36 % responden merasa puas dan 19.9 % responden merasa sangat puas (Gambar 5.10). Dari data

tersebut, sejumlah 97.1 % responden merasa mendapat layanan informasi yang cukup (cukup puas, puas, sangat puas). Apabila pasien merasa puas terhadap layanan KIE yang diberikan di apotek, tidak berarti pasien telah mendapatkan semua informasi yang seharusnya diberikan oleh apoteker.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Sebanyak 41.2 % responden merasa cukup puas, 36 % responden merasa puas dan 19.9 % responden merasa sangat puas terhadap pemberian Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) yang diterima di apotek terpilih.
- b. Informasi yang paling banyak diperoleh oleh pasien dari apoteker saat berkunjung ke apotek meliputi: informasi tentang obat meliputi nama obat dan indikasi, dosis yang diberikan, aturan pakai dan cara pemakaian obat

#### **6.2. Saran**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disarankan sebagai berikut:

- a. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang tingkat kepuasan pasien terhadap layanan di apotek
- b. Perlu dilakukan penelitian lanjutan tentang kemampuan apa saja yang harus dimiliki oleh apoteker untuk melakukan KIE terhadap pasien yang datang ke apotek dengan baik

## DAFTAR PUSTAKA

- Arif Pratisto, 2004, *Cara Mudah Mengatasi Masalah Statistik dan Rancangan Percobaan dengan SPSS 12*, PT.Elex Media Computindo, Jakarta, p.241 – 249.
- Athijah Umi, 2005, *Pharmaceutical Care's Implementation Profile in Management of Prescription in Several Pharmacies in East Java* in Proceeding of Asian Conference on Clinical Pharmacy 5<sup>th</sup>, Penang.
- Collett M. Diana and Michael E. Aulton, 1991, *Pharmaceutical Practice*, ELBS Edition, Singapore.
- Ikatan Sarjana Farmasi Indonesia, 2003, *Kompetensi Farmasis Indonesia*, Jakarta.
- Kerr Sheenaa, 2002, *Using Medicines Wisely The Medicines Information Pharmacist's Role*, *Hospital Pharmacist Journals*, Vol. 9, London, p. 164-166.
- Kotler, P, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Prenhallindo, hal. 39 – 72.
- Larson N. Lon, Rovers P. John, MacKeigan D. Linda, 2002, *Patient Satisfaction With Pharmaceutical Care: Update of a validated Instrument*, *Journal of the American Pharmaceutical Association*.
- Puspita Ika, 2001, *Motivasi Konsumen Terhadap Layanan Informasi dan Konsultasi Obat di Apotek Kota Yogyakarta*, *Majalah Farmasi Indonesia*, Fakultas Farmasi UGM, Yogyakarta. p. 80 – 84
- Santoso Singgih, 2003, *Statistik Deskriptif Konsep dan Aplikasi dengan Microsoft Excel dan SPSS*, Penerbit Andi, Yogyakarta, p. 61-65.
- Singarimbun Masri dan Sofian Effendi, 1987. *Metode Penelitian Survey*, Edisi II, LP3S, Jakarta, hal. 48, 124, 139, 140
- Smith F, 2002. *Research Methods in Pharmacy Practice*, London: Pharmaceutical Press, p 41-76
- Supranto, J, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Wijono, D, 2003, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Teori, Strategi dan Aplikasi*, Surabaya: Airlangga University Press.

<b>KUESIONER KIE</b>
----------------------

Kami sangat berterima kasih apabila Bapak/ Ibu / sdr / i, berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner di bawah ini. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan anda atau pelanggan apotek terhadap pelayanan Konsultasi dan Informasi tentang obat yang diperoleh di apotek. Kerahasiaan pengisian kuesioner ini dijamin, hanya untuk kepentingan akademik.

Berilah tanda ✓ pada setiap jawaban yang dipilih.

### IDENTITAS RESPONDEN

1. Umur : ..... th
2. Jenis Kelamin :  Laki – Laki     Perempuan
3. Pendidikan terakhir :     SD     SMP     SMA  
 Perguruan Tinggi     Lainnya.....

### PERTANYAAN TENTANG PELAYANAN KIE

4. Jumlah kunjungan ke apotek selama 3 bulan terakhir ini adalah :  
 1       2       ≥ 3
5. Sudah berapa kali anda berkunjung ke apotek ini :  
 1       2       ≥ 3
6. Tujuan anda datang ke apotek saat ini:  
 membeli obat tanpa resep  
 membeli obat dengan resep  
 Lainnya, sebutkan.....
7. Jumlah obat tanpa resep yang dibeli di apotek selama 1 bulan terakhir ini adalah :  
 0 – 2       3 – 5       ≥ 6
8. Jumlah obat dengan resep yang dibeli di apotek selama 1 bulan terakhir ini adalah :  
 0 – 2       3 – 5       ≥ 6
9. Apakah anda tahu siapa yang melayani anda di apotek :  
 Tahu, yaitu :     Apoteker     Asisten Apoteker     Lainnya....  
 Tidak tahu
10. Bagaimanakah pelayanan yang diberikan oleh apotek yang anda kunjungi :  
 Sangat baik     Baik     Cukup     Buruk     Sangat Buruk
11. Apakah Apoteker di apotek selalu ada untuk menjawab pertanyaan anda tentang obat?  
 Ya                     Kadang – kadang                     Tidak pernah



12. Apakah anda mendapatkan informasi berikut ini di Apotek :

NO	JENIS INFORMASI	YA	TIDAK
1	Informasi tentang obat , meliputi : a. Nama obat b. Indikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Dosis yang diberikan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Aturan pakai dan cara pemakaian obat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Lama Pengobatan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Apa yang harus dilakukan jika lupa minum obatnya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Makanan / minuman yang harus dihindari atau dianjurkan selama minum obat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Bagaimana cara mengetahui kalau obat tersebut sudah bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Efek samping obat, meliputi : a. Bagaimana cara mengenalinya b. Apa yang harus dilakukan untuk mengatasinya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Interaksi antara, misalnya : a. Obat dengan obat lain, contoh : kontrasepsi oral b. Obat dengan makanan c. Obat dengan penyakit d. Obat dengan alkohol e. Obat dengan kebiasaan , contoh : mengemudi, mengoperasikan mesin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Bagaimana cara mendapatkan informasi lebih lanjut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Siapakah yang memberikan informasi tersebut di atas :

- Apoteker       Asisten Apoteker       Lainnya

14. Secara umum, apa yang anda rasakan setelah menerima penjelasan informasi tersebut dari Apotek ( Apoteker ) tentang obat anda :

- Sangat Puas       Puas       Cukup Puas       Kurang Puas       Tidak Puas

*Kami sangat berterima kasih atas waktu yang telah anda sediakan untuk mengisi kuesioner ini*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1.	Q4	Jumlah kunjungan ke apotek
2.	Q5	Berapa kali berkunjung ke apotek ini
3.	Q6	Tujuan datang ke apotek
4.	Q7	Jumlah obat tanpa resep yang dibeli di a
5.	Q8	Jumlah obat dengan resep yang dibeli di
6.	Q9	Siapa yang melayani di apotek
7.	Q10	Bagaimana pelayanan yang diberikan diapo
8.	Q11	Apakah apoteker selalu ada untuk menjawab
9.	Q1201	Informasi tentang obat, meliputi namaoba
10.	Q1202	Dosis yang diberikan
11.	Q1203	Aturan pakai dan cara pemakaian obat
12.	Q1204	Lama pengobatan
13.	Q1205	Apa yang harus dilakukan jika lupa minum
14.	Q1206	Makanan/minuman yang harus dihindari ata
15.	Q1207	Bagaimana cara mengetahui kalau obat tsb
16.	Q1208	Efek samping obat meliputi: bagaimana ca
17.	Q1209	Interaksi dengan: obat lain, makanan, pe
18.	Q1210	Bagaimana cara mendapatkan informasi leb
19.	Q13	Siapakah yang memberikan informasi terseb
20.	Q14	Secara umum apa yang anda rasakan setela

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q4	37.4533	29.7647	.3711	.7534
Q5	37.2267	29.7723	.3575	.7547
Q6	38.0000	30.6216	.3778	.7532
Q7	38.1200	30.5395	.3557	.7545
Q8	38.1333	29.6306	.4341	.7483
Q9	37.2267	27.5831	.3944	.7556
Q10	35.7200	32.2043	.1572	.7678
Q11	37.4133	31.6512	.1936	.7666
Q1201	37.7867	32.7647	.2497	.7625
Q1202	37.8933	32.1777	.3249	.7589
Q1203	37.8133	32.9917	.1931	.7643
Q1204	38.1733	31.8479	.2599	.7608
Q1205	38.4133	30.7863	.4782	.7492
Q1206	38.2400	31.5092	.3353	.7568
Q1207	38.3200	32.0854	.2432	.7617
Q1208	38.1867	31.5052	.2988	.7586
Q1209	38.2400	30.9686	.4301	.7515
Q1210	38.2133	31.3323	.3445	.7560
Q13	37.6667	29.7387	.3706	.7535
Q14	36.1867	27.7214	.5053	.7407

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 75.0

N of Items = 20

Alpha = .7660

encies

**Statistics**

	Jumlah kunjungan ke apotek	Berapa kali berkunjung ke apotek ini	Tujuan datang ke apotek	Jumlah obat tanpa resep yang dibeli di apotek selama 1 bulan terakhir	Jumlah obat dengan resep yang dibeli di apotek selama 1 bulan terakhir
Valid	135	136	139	129	131
Missing	5	4	1	11	9

**Frequency Table**

**Jumlah kunjungan ke apotek**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	35	25.0	25.9	25.9
2	27	19.3	20.0	45.9
>= 3	73	52.1	54.1	100.0
Total	135	96.4	100.0	
Missing System	5	3.6		
al	140	100.0		

**Berapa kali berkunjung ke apotek ini**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	33	23.6	24.3	24.3
2	18	12.9	13.2	37.5
>=3	85	60.7	62.5	100.0
Total	136	97.1	100.0	
Missing System	4	2.9		
al	140	100.0		

**Tujuan datang ke apotek**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
beli obat tanpa resep	46	32.9	33.1	33.1
beli obat dengan resep	81	57.9	58.3	91.4
lainnya	12	8.6	8.6	100.0
Total	139	99.3	100.0	
Missing System	1	.7		
tal	140	100.0		

**Aturan pakai dan cara pemakaian obat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
d	tidak	15	10.7	11.6	11.6
	ya	114	81.4	88.4	100.0
	Total	129	92.1	100.0	
sing	System	11	7.9		
al		140	100.0		

**Lama pengobatan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
d	tidak	49	35.0	41.2	41.2
	ya	70	50.0	58.8	100.0
	Total	119	85.0	100.0	
sing	System	21	15.0		
al		140	100.0		

**Apa yang harus dilakukan jika lupa minum obatnya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
d	tidak	75	53.6	66.4	66.4
	ya	38	27.1	33.6	100.0
	Total	113	80.7	100.0	
sing	System	27	19.3		
al		140	100.0		

**Man/minuman yang harus dihindari atau dianjurkan selama minum obat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
d	tidak	59	42.1	47.6	47.6
	ya	65	46.4	52.4	100.0
	Total	124	88.6	100.0	
sing	System	16	11.4		
al		140	100.0		

**Bagaimana cara mengetahui kalau obat tsb sudah bekerja**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
d	tidak	69	49.3	58.5	58.5
	ya	49	35.0	41.5	100.0
	Total	118	84.3	100.0	
sing	System	22	15.7		
al		140	100.0		

amping obat meliputi: bagaimana cara mengenalinya dan apa yang dilakukan untuk mengatasinya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak	49	35.0	42.2	42.2
ya	67	47.9	57.8	100.0
Total	116	82.9	100.0	
ing System	24	17.1		
	140	100.0		

ksi dengan: obat lain, makanan, penyakit, alkohol, kebiasaan mengemudi, dll)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak	61	43.6	54.0	54.0
ya	52	37.1	46.0	100.0
Total	113	80.7	100.0	
ing System	27	19.3		
	140	100.0		

Bagaimana cara mendapatkan informasi lebih lanjut

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak	57	40.7	52.3	52.3
ya	52	37.1	47.7	100.0
Total	109	77.9	100.0	
ing System	31	22.1		
	140	100.0		

uencies

Statistics

	Siapa yang melayani di apotek	Bagaimana pelayanan yang diberikan diapotek yang dikunjungi	Apakah apoteker selalu ada untuk menjawab pertanyaan tentang obat di apotek	Siapakah yang memberikan informasi tersebut diatas	Secara umum apa yang anda rasakan setelah menerima penjelasan informasi tersebut dari Apotek ttg obat anda
Valid	137	140	137	130	136
Missing	3	0	3	10	4

uency Table

Siapa yang melayani di apotek

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak tahu	47	33.6	34.3	34.3
Tahu, lainnya	5	3.6	3.6	38.0
Tahu, asisten apoteker	50	35.7	36.5	74.5
Tahu, apoteker	35	25.0	25.5	100.0
Total	137	97.9	100.0	
Missing System	3	2.1		
	140	100.0		

Bagaimana pelayanan yang diberikan diapotek yang dikunjungi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
sangat buruk	1	.7	.7	.7
buruk	2	1.4	1.4	2.1
cukup	22	15.7	15.7	17.9
baik	79	56.4	56.4	74.3
sangat baik	36	25.7	25.7	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Apakah apoteker selalu ada untuk menjawab pertanyaan tentang obat di apotek

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak pernah	21	15.0	15.3	15.3
kadang - kadang	42	30.0	30.7	46.0
ya	74	52.9	54.0	100.0
Total	137	97.9	100.0	
Missing System	3	2.1		
	140	100.0		

**Siapakah yang memberikan informasi tersebut diatas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
id	lainnya	25	17.9	19.2	19.2
	asisten apoteker	55	39.3	42.3	61.5
	apoteker	50	35.7	38.5	100.0
	Total	130	92.9	100.0	
sing	System	10	7.1		
al		140	100.0		

ra umum apa yang anda rasakan setelah menerima penjelasan informasi tersebut dari Apotek ttg obat anda

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
d	tidak puas	1	.7	.7	.7
	kurang puas	3	2.1	2.2	2.9
	cukup puas	56	40.0	41.2	44.1
	puas	49	35.0	36.0	80.1
	sangat puas	27	19.3	19.9	100.0
	Total	136	97.1	100.0	
sing	System	4	2.9		
al		140	100.0		

# MAJELIS PENGAWAS DAERAH NOTARIS KOTA SURABAYA

Sekretariat ( Sementara ) : Jl. Mawar No. 44 Surabaya, Telp./Fax. (031) 5353038



Nomor : 163/MPDN-Sby/Pemb/V/2006  
Lamp. : -  
Sifat : Penting  
Hai : Pemberitahuan Pemeriksaan Protokol  
Notaris.

Surabaya, 24 Mei 2006

K e p a d a  
Yth. Sodara Notaris Slamet Supratikno, S.H.

Di Surabaya

Mempermaklumkan dengan hormat,

Dengan mengingat ketentuan yang tercantum dalam :

- Pasal 1 angka 6, pasal 70 dan pasal 71 Undang-undang Nomor 30 Tahun 2004 Tentang Jabatan Notaris;
- Pasal 15, pasal 16 dan pasal 17 Peraturan Menteri Hukum dan Hak Azasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.02.PR.08-10.Tahun 2004;
- Keputusan Menteri Hukum dan Hak Azasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.39-PW.07.10 Tahun 2004, angka III-1 dan angka V;

dengan surat ini kami beritahukan bahwa Tim Pemeriksa Notaris Kota Surabaya akan melakukan pemeriksaan atas protokol sodara pada :

H a r i : Sabtu  
T a n g g a l : 03 Juni 2006  
J a m : mulai pukul 10.00 W.L.B. sampai selesai

Berkaitan dengan hai tersebut, hendaknya sodara mempersiapkan dan mendata segala sesuatu yang hendak diperiksa, antara lain tentang :

- a. Surat Pengangkatan sebagai Notaris;
- b. Sertipikat Cuti dan Surat Keputusan Izin Cuti Notaris;
- c. Buku-buku Protokol Notaris, yang meliputi : Bundel Minuta, Repertorium (Buku Daftar Akta), Buku Register (Buku Daftar Surat Di Bawah tangan yang disahkan maupun yang dibukukan), Buku Daftar Akta Protes, Buku Daftar Wasiat, Buku Daftar Nama Penghadap (Klaper) dan Buku Daftar lain yang harus dibuat dan disimpan Notaris berdasar peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- d. Laporan Tahunan (Khusus untuk Repertorium dan Register Surat Di Bawah Tangan mulai awal tahun 2004 s/d tanggal 5 Oktober 2004) dan Laporan Bulanan yang