

**HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DAN DAYA
TARIK INTERPERSONAL DENGAN KEPUASAN
PELAYANAN OBAT DI APOTEK
GOGE FARMA TEGAL**



TUGAS AKHIR

Oleh :

FEBRIANA ADRIMIA LITANY KUSUMA

20080032

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL
2023**

**HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DAN DAYA
TARIK INTERPERSONAL DENGAN KEPUASAN
PELAYANAN OBAT DI APOTEK
GOGE FARMA TEGAL**



TUGAS AKHIR
Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Mencapai
Gelar Derajat Ahli Madya
Oleh :
FEBRIANA ADRIMIA LITANY KUSUMA
20080032

PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL
2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DAN DAYA
TARIK INTERPERSONAL DENGAN KEPUASAN
PELAYANAN OBAT DI APOTEK**

GOGE FARMA

Tugas Akhir



DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING I

Dr. Apt. HERU NURCAHYO, S.Farm., M.Sc
NIDN.0611058001

PEMBIMBING II

Dr. AGUS SUSANTO, S.Th., M.Ikom
NIDN. 0615088001

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

NAMA : Febriana Adrimia Litany Kusuma
NIM : 20080032
Skim TA : Tim Riset Dosen
Program Studi : Diploma III Farmasi
Judul Tugas Akhir : Hubungan Kecerdasan Emosional dan Daya Tarik Interpersona dengan Kepuasan Pelayanan Obat di Apotek Goge Farma Tegal

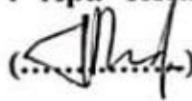
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi pada Program Studi Diploma III Farmasi, Politeknik Harapan Bersama.

TIM PENGUJI

Ketua Penguji : Apt. Sari Prabandari, S.Farm., M.M, 15 Maret 2023



Anggota Penguji 1 : Apt. Rosaria Ika Pratiwi., M.Sc, 15 Maret 2023



Anggota Penguji 2 : Dr. Agus Susanto, S.Th., M.Ikom, 15 Maret 2023



Tegal, 15 Maret 2023

Program Studi Diploma III Farmasi
Ketua Program Studi,



apt. Sari Prabandari, S.Farm., MM
NIPY.08.015.223

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

NAMA	: Febriana Adrimia L.K
NIM	: 20080032
Tanda Tangan	: 
Tanggal	: 28 Maret 2023

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Politeknik Harapan Bersama, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Febriana Adrimia Litany Kusuma

NIM : 2008032

Program Studi : Diploma III Farmasi

Jenis Karya : Tugas Akhir

Skim TA : Tim Riset Dosen

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Harapan Bersama Tegal Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DAN DAYA TARIK INTERPERSONAL DENGAN KEPUASAN PELAYANAN DI APOTEK GOGE FARMA TEGAL**. Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Politeknik Harapan Bersama Tegal berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tegal

Pada Tanggal : 28 Maret 2013

Yang menyatakan



(Febriana Adrimia Litany Kusuma)

NIM.20080032

MOTTO

1. “Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada padaKu mengenai kamu, demikianlah firman Tuhan, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan” (Yeremia 29:11)
2. “Sabarlah kamu seorang terhadap yang lain, dan ampunilah seorang akan yang lain apabila yang seorang menaruh dendam terhadap yang lain, sama seperti Tuhan telah mengampuni kamu, kamu perbuat jugalah demikian.” (Kolose 3:13)
3. “Berbahagialah orang yang bertahan dalam pencobaan, sebab apabila ia sudah tahan uji, ia akan menerima mahkota kehidupan yang dijanjikan Allah kepada barang siapa yang mengasihi Dia.” (Yakobus 1:12)

Kupersembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku
2. Teman-teman angkatanku
3. Keluarga kecil Program Studi DIII Farmasi
4. Almamaterku Politeknik Harapan Bersama

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kasihNya saya dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “ Hubungan Kecerdasan Emosional dan Daya Tarik Interpersona dengan Kepuasan Pelayanan Obat di Apotek Goge Farma” walaupun terdapat beberapa kesulitan yang harus dihadapi saat proses penggerjaannya, namun saya berhasil menyelesaikannya dengan baik.Karya tulis ilmiah ini dibuat dalam rangka untuk memenuhi syarat kelulusan D III Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Sebagai penulis tidak lupa saya mengucapkan banyak terimakasih kepada beberapa pihak yang sudah mau membantu, memberikan dukungan, arahan, dan bimbingannya kepada saya. Oleh sebab itu saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Agung Hendarto, S.E., M.A. selaku direktur Politeknik Harapan Bersama Tegal
2. Ibu apt. Sari Prabandari, S.Farm., MM selaku Kepala Program Studi D III Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal
3. Bapak Dr. apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc selaku Dosen Pembimbing I yang sudah banyak dalam memberikan arahan dan bimbingan sehingga dapat terselesaikannya karya tulis ilmiah
4. Bapak Dr. Agus Susanto, S.th., M.Ikom selaku dosen pembimbing II yang sudah banyak dalam memberikan dukungan, arahan, bimbingan sehingga dapat terselesaikannya karya tulis ilmiah ini

5. Ibu apt. Yusnita Aprilyana, S.Farm., M.M dan apt. Fitria Nurrul Khasanah, S.Farm selaku apoteker Goge Farma Tegal yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian serta membantu pada setiap prosesnya.
6. Kedua orang tuaku yang sudah memberikan banyak kasih saying dan dukungan baik secara moral maupun material selama menempuh jenjang pendidikan hingga menyelesaikan pendidikan
7. Seluruh dosen dan karyawan prodi D III Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal
8. Mahasiswa dengan NIM 20080018 yang sudah membantu dalam penyelesaian karya tulis ilmiah ini baik dengan arahan, motivasi dan dukungannya.

Selain itu sebagai penulis saya menyadari masih banyak kekurangan yang ada dalam karya tulis ilmiah ini, baik dari penyusunan maupun penyampaian bahasa yang saya gunakan. Oleh sebab itu saya menerima saran dan kritik yang diberikan oleh pembaca.

Tegal, 15 Maret 2023

Penulis

Febriana Adrimia Litany K

INTISARI

**Kusuma, Febriana Adrimia Litany; Nurcahyo, Heru; Susanti, Agus., 2023.
Hubungan Kecerdasan Emosional dan Daya Tarik Interpersona dengan
Kepuasan Pelayanan Obat di Apotek Goge Farma**

Kecerdasan emosional yang baik sangat dibutuhkan oleh tenaga teknis kefarmasian. Tenaga teknis kefarmasian harus memiliki wawasan yang luas terkait dengan daya tarik interpersona seperti memberikan informasi obat yang tepat kepada pasien karena kecerdasan emosional dan daya tarik interpersona termasuk faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan obat.

Kepuasan pelayanan dapat dilihat dari respon pasien di apotek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dan daya tarik interpersona dengan kepuasan pelayanan obat di apotek Goge Farma.

Metode yang digunakan adalah *cross-sectional* dan kuesioner sebagai instrumennya. Penelitian dilakukan pada bulan September 2022 dengan populasi bulanan sebanyak 900 pasien dan mengambil 100 responden. Penelitian ini menggunakan *chi-square* dengan batas ($p \leq 0,05$).

Penelitian ini memperoleh hasil kecerdasan emosional tinggi sebanyak 55 orang (55%), sangat tinggi 45 orang (45%), daya tarik interpersona tinggi sebanyak 37 orang (37%), sangat tinggi 63 orang (63%). Hasil kepuasan pasien cukup puas sebanyak 33 orang (33%), puas 67 orang (67%). Hasil *chi-square* menunjukkan nilai $p = 0,000$. Disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional, dan ketertarikan interpersona terhadap kepuasan pelayanan obat di Apotek Goge Farma.

Kata kunci : Kecerdasan Emosional, Daya Tarik Interpersona, Kepuasan

ABSTRACT

Kusuma, Febriana Adrimia Litany; Nurcahyo, Heru; Susanto, Agus., 2023.
Relationship between Emotional Intelligence and Interpersonal Attraction with Medication Service Satisfaction at Goge Farma Pharmacy

Good emotional intelligence is demand for pharmaceutical technical personnel. Pharmaceutical technical personnel must have broad insight related to the attractiveness of interpersonal services such as providing appropriate drug information to patients because emotional intelligence and interpersonal attractiveness are included in factors that affect drug service satisfaction.

Service satisfaction can be seen in patient responses at pharmacy. This study aims to determine the relationship between emotional intelligence and interpersonal attractiveness with drug service satisfaction at Goge Farma pharmacy.

The method used is cross-sectional and questionnaire is the instrument. The study was conducted in September 2022 with a monthly population of 900 visitors and took 100 respondents. This study used chi-square with a limit ($p \leq 0.05$).

This study obtained the results of high emotional intelligence as many 55 people (55%), very high 45 people (45%), high interpersonal attractiveness as many as 37 people (37%), very high 63 people (63%). The patient satisfaction results were quite satisfied as many as 33 people (33%), satisfied 67 people (67%). The chi-square result shows a value of $p = 0.000$. It was concluded that there is a significant relationship between emotional intelligence, and interpersonal attraction to drug service satisfaction at Goge Farma pharmacy.

Keywords: Emotional Intelligence, Interpersonal Attraction, Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
<u>INTISARI</u>	ix
<u>ABSTRACT</u>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	6
2.1 Kecerdasan Emosional	6
2.2 Daya Tarik Interpersonal.....	8
2.3 Kepuasan Pasien.....	9
2.3.1 Definisi Kepuasan Pasien.....	9
2.3.2 Jenis – Jenis Kepuasan.....	9
2.3.3 Lima Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan	10
2.3.4 Manfaat Kepuasan Pasien	11

2.3.5 Kepuasan Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan.....	12
2.3.6 Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien.....	12
2.3.7 Mengukur Kepuasan	13
2.3.8 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	14
2.4 Apotek	14
2.4.1 Pengertian Apotek.....	14
2.4.2 Tugas dan Fungsi Apotek	15
2.4.3 Pelayanan di Apotek	15
2.4.4 Jenis Pelayanan di Apotek	16
2.5 Sejarah Goge Farma Tegal	18
2.5.1 Struktur Organisasi.....	19
2.6 Kerangka Teori.....	19
2.7 Kerangka Konsep	21
2.8 Hipotesis.....	21
BAB III METODE DAN PENELITIAN	22
3.1. Ruang Lingkup Penelitian	22
3.1.1 Ruang Lingkup.....	22
3.1.2 Lokasi.....	22
3.1.3 Waktu Penelitian.....	22
3.2. Rancangan dan Jenis Penelitian.....	22
3.3. Populasi dan sampel	23
3.3.1 Populasi Penelitian.....	23
3.3.2 Sampel.....	24
3.4. Variabel Penelitian	25
3.5. Definisi Operasional.....	25
3.6. Uji Validitas	27
3.6.1 Pengolahan data dan Analisis.....	27
3.7. Etika Penelitian.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Deskripsi Umum Apotek Goge Farma.....	29

4.2 Hasil Penelitian	30
4.2.1 Karakteristik Responden	30
4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif.....	32
4.2.3 Analisis Bivariat.....	34
4.3 Pembahasan	35
4.3.1 Karakteristik Usia	35
4.3.2 Karakteristik Jenis Kelamin.....	36
4.3.3 Karakteristik Pendidikan.....	36
4.3.4 Karakteristik Pekerjaan.....	37
4.3.5 Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Kepuasan Pelayanan Obat..	37
4.3.6 Hubungan Daya Tarik Interpersonal dengan Kepuasan Pelayanan Obat ...	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Apotek Goge Farma	19
Gambar 2. 2 Kerangka Teori Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Obat di Apotek Goge Farma.....	20
Gambar 2. 3 Kerangka Konsep Kepuasan Pasien pada Pelayanan Obat di Apotek Goge Farma.....	21
Gambar 4. 1 Apotek Goge Farma	29

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	30
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	31
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Parameter Kecerdasan Emosional	32
Tabel 4. 6 Karakteristik Berdasarkan Parameter Daya Tarik Interpersonal	33
Tabel 4. 7 Karakteristik Berdasarkan Parameter Kepuasan Pelayanan	33
Tabel 4. 8 Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Kepuasan Pelayanan	34
Tabel 4. 9 Hubungan Daya Tarik Interpersonal dengan Kepuasan Pelayanan	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian untuk Apotek Goge Farma Tegal	44
Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian dari Apotek Goge Farma Tegal	45
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Responden	46
Lampiran 4 Kuisioner Penelitian	47
Lampiran 5 Sertifikat Publish	50
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian	51
Lampiran 7 Artikel	52
Lampiran 8 Hasil Perhitungan Statistik	60
Lampiran 9 Cek Plagiasi Turnitin	63
Lampiran 10 Surat Keterangan Uji Plagiat	64
Lampiran 11 Biodata	65

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Kesehatan sangat berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan sangat penting karena pelayanan yang prima akan memberikan pelindungan kesehatan bagi masyarakat. Hal ini sangat berkaitan dengan tuntutan masyarakat dalam pelayanan kesehatan, masyarakat cenderung akan mendatangi sebuah tempat dimana pelayanan tersebut sesuai dengan keinginannya (Fatrida dan Saputra, 2019).

Tenaga kesehatan selalu berupaya meningkatkan dan memulihkan kesehatan untuk mewujudkan masyarakat yang sehat. Tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat (kepuasan konsumen) merupakan tujuan pelayanan kesehatan (Ansori, 2015). Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien (Ferdiansyah et al., 2021). Agar pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan, maka syarat pokok pelayanan kesehatan yang baik yaitu pertama tersedia dan berkesinambungan. Syarat pokok pertama yaitu semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, sehingga pada saat dibutuhkan mereka dengan mudah mendapatkannya. Syarat pokok kedua yaitu dapat diterima dan wajar. Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan adat istiadat, kebudayaan, kepercayaan masyarakat, serta bersifat tidak wajar.

Syarat pokok ketiga yaitu yang mudah dicapai oleh masyarakat. Ketercapaian yang dimaksudkan di sini terutama dari sudut lokasi, dengan demikian dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting. Syarat pokok keempat yaitu yang baik adalah mudah dijangkau oleh masyarakat. Keterjangkauan di sini terutama dari sudut biaya, untuk dapat mewujudkan keadaan yang seperti ini harus dapat diupayakan biaya pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat. Syarat pokok kelima yaitu bermutu (*quality*). Menurut Kholid (2015), sistem pelayanan kesehatan mempunyai tujuan antara lain yaitu : Promotif atau memelihara dan meningkatkan kesehatan. Hal ini sangat dibutuhkan seperti pada peningkatan gizi. Preventif atau pencegahan terhadap orang yang mempunyai resiko terhadap penyakit yang terdiri dari preventif primer, preventif sekunder dan preventif tersier, kuratif adalah penyembuhan suatu penyakit, rehabilitatif adalah proses memulihkan dan proses mengobati (Ansori, 2015)

Penelitian yang dilakukan oleh (Utami, 2015) diperoleh hasil responden yang merasa puas dengan pelayanan ada 50 responden (52,6%), sedangkan yang merasa tidak puas dengan pelayanan ada 45 orang (47,4%). Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan selama menggunakan beberapa tahapan pelayanan kesehatan. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap selanjutnya, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan (Utami, 2015). Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek merupakan salah satu cerminan dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tempat pelayanan kefarmasian di apotek baik pelayanan obat dengan menggunakan resep maupun obat nonresep (Dianita dan Latifah, 2017). Faktor

faktor yang dapat mempengaruhi nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan obat terbagi menjadi 2 yaitu faktor internal dan faktor eksternal, contoh dari faktor internal yaitu pelayanan informasi obat. Penelitian tentang komunikasi tenaga teknis kefarmasian terhadap daya interpersonal sudah dilakukan (Faisal, 2020) namun, penelitian tentang kecerdasan emosional dan daya tarik interpersonal dihubungkan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan obat khususnya di farmasi belum banyak dilakukan, oleh karena itu peneliti menganalisis atau mengkaji tentang kepuasan kecerdasan emosional dan daya tarik interpersonal dengan kepuasan pelayanan obat. Maka dari itu tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan kecerdasan emosional dan daya tarik interpersonal dengan kepuasan pelayanan obat di apotek.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gambaran kecerdasan emosional di apotek Goge Farma ?
2. Bagaimana gambaran daya tarik interpersonal di apotek Goge Farma?
3. Bagaimana gambaran kepuasan pelayanan obat di apotek Goge Farma?
4. Bagaimana hubungan kecerdasan emosional dengan kepuasan pelayanan obat di apotek Goge Farma?
5. Bagaimana hubungan daya tarik interpersonal dengan kepuasan pelayanan obat di apotek Goge Farma?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dilakukan untuk pasien yang menggunakan jasa pelayanan apotek.

2. Penelitian ini ditujukan kepada pasien dengan rentang usia minimal 17-60 tahun.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui gambaran kecerdasan emosional di apotek Goge Farma
2. Mengetahui gambaran daya tarik interpersonal di apotek Goge Farma
3. Mengetahui gambaran kepuasan pelayanan obat di apotek Goge Farma
4. Mengetahui hubungan kecerdasan emosional dengan kepuasan pelayanan obat di apotek Goge Farma
5. Mengetahui hubungan daya tarik interpersonal dengan kepuasan pelayanan obat di apotek Goge Farma

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini bermanfaat baik secara praktis dan teoritis sebagai berikut :

1. Praktis
 - a. Dengan hasil penelitian ini dapat menjadikan masukan dan pertimbangan untuk mengadakan evaluasi bagi apotek
 - b. Dengan hasil penelitian ini dapat menjadikan masukan dan pertimbangan untuk mengadakan evaluasi bagi tenaga teknis kefarmasian
 - c. Dengan hasil penelitian ini pasien dapat menjadikan tolak ukur pelayanan yang diberikan oleh tenaga teknis kefarmasian
2. Teoritis

Bisa digunakan sebagai bahan tambahan pengetahuan mengenai

hubungan kecerdasan emosional dan daya tarik interpersonal dengan kepuasan pelayanan obat di suatu Apotek.

1.6 Keaslian Penelitian

Penelitian tentang hubungan kecerdasan emosional dan daya tarik interpersonal dengan kepuasan pelayanan obat di apotek belum pernah dilakukan sebelumnya karena dalam penelitian sebelumnya hanya meneliti kepuasan pasien di bidang kesehatan perawat yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

Pembeda	Ruspitasari dan Herlina, 2020	Wijaya dan Rifai,2017	Kusuma, 2022
Judul Penelitian	Hubungan antara Kecerdasan Emosional Perawat dengan Kepuasan Pasien Geriatri di RSUD I.A. MoeisSamarinda	Hubungan Kecerdasan Emosional Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Daerah dr Soebandi Jember	Hubungan Kecerdasan Emosional dan Daya Tarik Interpersonal dengan Kepuasan Pelayanan Obat di Apotek Goge Farma Tegal
Sampel Penelitian	Pasien Geriatri Rawat Inap di RSUD I.A. MoeisSamarinda	Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah dr Soebandi Jember	Pasien Rawat Jalan yang menggunakan pelayanan kefarmasian di Apotek Goge Farma Tegal
Metode Penelitian	Metode penelitianini menggunakan <i>deskriptif korelasional</i>	Metode penelitianini menggunakan deskriptif analitik	Metode penelitianini menggunakan observasional analitik
Metode Pengambilan Data	Menggunakan kuisioner	Menggunakan kuisioner	Menggunakan kuisioner

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

2.1 Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional merupakan suatu kemampuan psikologis dalam memahami dan menggunakan informasi emosional, sebagai individu kita semua memiliki kemampuan bawaan yang berbeda dalam melakukan sesuatu dan kita bisa belajar dari kehidupan cara-cara memperbaiki kecerdasan emosi melalui praktek dan pengalaman. Kecerdasan emosional terdiri dari 5 faktor yaitu faktor *self awareness*, *self regulation*, *self motivation*, *empathy*, dan *social skill*.

1. *Self Awareness* (Kesadaran Diri)

Kesadaran diri merupakan kemampuan untuk mengenali emosi pada waktu emosi itu terjadi. Kesadaran diri berarti waspada terhadap suasana hati atau pikiran tentang suasana hati atau tidak hanyut dalam emosi. Orang yang dapat mengenali emosi atau kesadaran diri terhadap emosi, tidak buta terhadap emosi-emosinya sendiri, termasuk dapat memberikan label setiap emosi yang dirasakan secara tepat. Mengenali emosi atau kesadaran diri terhadap emosi ini merupakan dasar kecerdasan emosi (Goleman, 1997).

2. *Self Regulation* (Pengaturan/ Pengendalian Diri)

Menurut Goleman (1997), seseorang yang dapat mengatur diri mereka dapat pula mengelola dan mengekspresikan emosi. Menurut Dann (2002), kompetensi pengendalian diri adalah sebagai berikut:

- a) Berhenti menuruti hal-hal yang menghasilkan perilaku-perilaku yang tidak produktif
- b) Tetap tenang, berfikir positif dan tidak bingung, bahkan pada saat keadaan sangat sulit
- c) Mengelola emosi yang menyusahkan dan mengurangi kecemasan pada saat megalami emosi tersebut
- d) Stabil, berfikir tenang yaitu tetap terfokus meskipun berada dibawah tekanan sekalipun.

3. *Self Motivation* (Motivasi diri)

Menata emosi merupakan hal yang sangat erat kaitannya dengan motivasi diri dan untuk berkreasi. Orang yang mampu mengendalikan emosi merupakan landasan keberhasilan dalam segala bidang. Orang mempunyai motivasi diri cenderung lebih produktif dan efektif dalam hal apapun yang mereka kerjakan.

4. *Empathy* (Empati)

Menurut Goleman (1997), empati adalah merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu. Orang yang memiliki empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan hal-hal yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain. Orang-orang seperti ini cocok untuk pekerjaan pekerjaan keperawatan, mengajar, penjualan dan manajemen.

5. *Social Skill* (Keterampilan Sosial)

Goleman (1997), mengatakan bahwa orang yang mampu melakukan hubungan sosial merupakan orang yang cerdas emosi. Orang yang cerdas emosi akan mampu menjalin hubungan dengan orang lain, mereka dapat menikmati persahabatan dengan tulus. Ketulusan memerlukan kesadaran diri dan ungkapan emosional sehingga pada saat berbicara dengan seseorang, kita dapat mengungkapkan perasaan-perasaan secara terbuka termasuk gangguan-gangguan apapun yang merintangi kemampuan seseorang untuk mengungkapkan perasaan secara terbuka (Karambut dan EkaAfnan T, 2012).

2.2 Daya Tarik Interpersonal

Daya tarik interpersonal adalah daya tarik berdasarkan evaluasi dari kualitas individu yang pada gilirannya dapat dibuktikan oleh jenis tanda- tanda seperti kesamaan sikap, kualitas positif, dan daya tarik fisik(Fajar Bilqis, 2017). Faktor-faktor yang mendukung daya tarik interpersonal secara garis besar dibedakan menjadi dua, yaitu faktor personal dan situasional faktor personal yaitu faktor-faktor yang berasal dari karakteristik peribadi individu sedangkan faktor situasional berasal dari sifat-sifat obyektif (Dewi, 2013). Baron dan Byrne menyebutkan bahwa daya tarik interpersonal merupakan bentuk penilaian individu terhadap sikap individu lain, dimana penilaian ini berupa *strong liking* atau *strong dislike*. Penilaian ini dapat mengawali proses interaksi antar individu. Rakhmat (2012) juga menyebutkan bahwa semakin tertarik individu dengan individu lain maka akan semakin besar dirinya untuk

berkomunikasi dengan individu tersebut. Individu memiliki kecenderungan untuk berkomunikasi dengan individu lain yang disukai atau yang membuat dirinya tertarik terhadap individu tersebut. Artinya individu akan mudah mengungkapkan diri pada individu yang disukai daripada individu yang tidak disukai(Marhani dan Suprihatin,2022)

2.3 Kepuasan Pasien

2.3.1 Definisi Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan yang timbul akibat kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasakan puas jika kinerja pelayanan kesehatan sama atau melebihi harapan (Kurniasih, 2012).

2.3.2 Jenis – Jenis Kepuasan

Menurut Kotler (2012) jenis- jenis kepuasan adalah:

1. Kepuasan fungsional

Kepuasan fungsional adalah kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau penggunaan suatu produk. Misalnya karena makan dapat membuat perut kenyang.

2. Kepuasan psikologikal

Kepuasan psikologis adalah kepuasan yang diperoleh dari atribut individu. Misalnya, merasa bangga karena mendapat pelayanan istimewa dari restoran mewah.

2.3.3 Lima Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan perasaan puas dari setiap pasien, semakin sempurna kepuasan maka semakin baik kualitas pelayanan kesehatan. Shinta (2014) Ada 5 dimensi mutu pelayanan yang perlu diperhatikan yaitu:

1. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) adalah kesediaan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen yang meliputi kesigapan tenaga kerja dalam melayani konsumen, kecepatan tenaga kerja dalam menangani transaksi dan penanganan pengaduan konsumen. Indikator daya tanggap meliputi: kecepatan petugas memberikan pelayanan obat, daya tanggap apoteker atau petugas obat terhadap pasien.
2. Dimensi kehandalan (*reliability*) adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan kepada konsumen. Keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan seperti yang dijanjikan akurat dan terpercaya. Indikator reliabilitas meliputi: keandalan petugas dalam memberikan informasi tentang penggunaan obat, cara penggunaan obat, cara penyimpanan obat, tentang lama penggunaan obat, efek samping obat dan makanan atau minuman yang harus dihindari selama mengkonsumsi obat.
3. Dimensi jaminan (*assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan menanamkan kepercayaan dan

keyakinan kepada konsumen. Indikator jaminan meliputi: petugas menjamin mutu obat dengan tidak memberikan obat kadaluarsa atau rusak, petugas memastikan kebenaran penerima obat dan petugas menegaskan kembali penjelasan yang diberikan.

4. Dimensi empati (emphaty) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pengguna jasa. Layanan empatik sangat membutuhkan sentuhan atau perasaan pribadi. Indikator empati antara lain: petugas memberikan informasi dengan ramah, petugas menggunakan bahasa yang dimengerti dan petugas bersedia mendengarkan keluhan pasien
5. Dimensi berwujud (tangible), didefinisikan sebagai Penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan karena suatu pelayanan tidak dapat dilihat, dicium, diraba, atau didengar, aspek tangible menjadi sangat penting sebagai ukuran penyampaian pelayanan. Indikator berwujud antara lain: label obat rapi, jelas, mudah dibaca, kemasan menarik, tersedianya poster upaya penyuluhan dan kenyamanan ruang tunggu obat.

2.3.4 Manfaat Kepuasan Pasien

Menurut Tjiptono (2012) manfaat kepuasan paises meliputi:

1. Hubungan antara institusi dan pelanggan terjalin harmonis.
2. Memberikan pengalaman yang baik selanjutnya
3. Terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Menetapkan rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan institusi.

5. Citra institusi menjadi lebih baik dimata pelanggan.
6. Laba yang diperoleh meningkat.

2.3.5 Kepuasan Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan

Sabarguna (2008) mengemukakan bahwa kepuasan pasien penerima jasa pelayanan kesehatan dapat didekati melalui empat aspek mutu yang meliputi:

1. Kenyamanan

Kenyamanan menyangkut lokasi apotek, kebersihan, kenyamanan ruang dan peralatan

2. Hubungan pasien dengan petugas Apotek

Hubungan pasien dan staf meliputi keramahan, informatif, komunikatif, responsif, suportif, cepat dan sopan.

3. Kompetensi teknis petugas

Kompetensi petugas meliputi keberanian bertindak, gelar pengalaman dan ketenaran

4. Biaya

Biaya meliputi tingginya biaya pelayanan sebanding dengan hasil pelayanan, keterjangkauan biaya dan ada tidaknya keinginan.

2.3.6 Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Faktor utama yang menentukan kepuasan konsumen atau pasien di Apotek menurut Yazid (dalam Nursalam, 2011), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- a. Kesesuaian antara harapan dan kenyataan.

- b. Layanan selama proses menikmati jasa.
- c. Perilaku personel.
- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan.
- e. *Cost* atau biaya.
- f. Promosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan

2.3.7 Mengukur Kepuasan

Menurut Hary (2013) ada empat yang digunakan untuk mengukur kepuasan :

1. Sistem keluhan dan saran

Sistem pengaduan dan saran, yang memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhannya atas pelayanan yang diberikan

2. *Ghost shoping*

Ghost shoping yaitu mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bertindak sebagai konsumen bagi pesaing. Dengan cara ini, Anda bisa mengetahui kekuatan dan kelemahan pesaing anda.

3. *Lost costumer analysis*

Lost costumer analysis ialah penyedia layanan mengevaluasi dan menghubungkan konsumen yang telah berhenti membeli atau yang beralih ke penyedia layanan untuk memahami mengapa hal ini terjadi dan agar mereka dapat mengambil kebijakan korektif lebih lanjut. Pemantauan analisis pelanggan yang hilang sangat penting karena

peningkatannya menunjukkan kegagalan penyedia layanan untuk memuaskan konsumen

2.3.8 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Kepuasan pasien pada dasarnya adalah hal yang kompleks dan dipengaruhi oleh banyak faktor. Kepuasan pasien bersifat subjektif, yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang memengaruhi kepuasaan berupa pengalaman pasien di masa lalu, situasi psikologi saat itu ataupun sosiodemografi. Faktor eksternal yang memengaruhi kepuasaan pasien adalah lingkungan sekitar dan kualitas pelayanan. Kepuasaan sebagai salah satu indikator pelayanan kefarmasian di sarana kesehatan seperti apotek, puskemas, klinik dan rumah sakit. Kepuasaan pasien ini menjadi cerminan dari proses interaksi pelayanan medis, pasien, atau sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan baik dari administrasi, keuangan, serta tenaga kesehatan. Kepuasaan pasien menjadi topik yang menarik untuk digali dalam kegiatan pelayanan (Purwatiningrum, 2021)

2.4 Apotek

2.4.1 Pengertian Apotek

Apotek adalah tempat dilaksanakannya pekerjaan kefarmasian dan pendistribusian sediaan farmasi dan perbekalan alat kesehatan lainnya kepada masyarakat Depkes (2009). Apotek sebagai salah satu pelayanan resep kepada masyarakat agar tetap kompetitif perlu memperhatikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hal tersebut maka pelayanan kefarmasian harus mengutamakan kepentingan masyarakat yaitu penyediaan, penyimpanan dan penyerahan perbekalan

farmasi yang bermutu baik. Dalam pengelolaannya, apotek harus dikelola oleh seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan sebagai apoteker dan memiliki izin praktik apoteker. Standar kefarmasian suatu apotek adalah keberadaan apoteker dan asisten apoteker di apotek, pada saat apotek melakukan kegiatan kefarmasian dan apotek memiliki ruang tunggu untuk pengambilan obat, apabila salah satu hal tersebut tidak dapat dipenuhi maka apotek dapat melaksanakan standar farmasi yang lebih rendah (Depkes RI, 2009).

2.4.2 Tugas dan Fungsi Apotek

Tugas dan fungsi apotek berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 adalah sebagai berikut:

1. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker
2. Sarana yang digunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian.
3. Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan distribusi sediaan farmasi antara lain obat, bahan baku, obat tradisional, kosmetika.
4. Sarana pembuatan dan pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter dan pelayanan informasi obat.

2.4.3 Pelayanan di Apotek

Menurut Hary (2013) Pelayanan yang diberikan apotek adalah pelayanan resep meliputi

1. Skrining resep meliputi persyaratan administratif farmasetik dan pertimbangan klinis.
2. Penyimpanan obat harus dibuat suatu prosedur tetap dengan memperhatikan dosis, jenis dan jumlah obat serta penulisan etiket yang benar.
3. Penyerahan obat yang harus dilakukan oleh apoteker atau petugas apoteker dengan disertai pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien.
4. Apoteker memberikan informasi yang benar, jelas dan mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis bijaksana dan terkini.
5. Konseling harus diberikan oleh apoteker atau petugas apotek mengenai sediaan farmasi, pengobatan perbekalan kesehatan lainnya.
6. Monitoring penggunaan obat dilakukan oleh apoteker atau petugas apoteker setelah penyerahan obat kepada pasien.
7. Promosi dan edukasi untuk pemberdayaan masyarakat secara aktif dilakukan oleh apoteker atau petugas apotek.

2.4.4 Jenis Pelayanan di Apotek

1. Pelayanan disaat penjualan (*sales service*)

Sales service merupakan pelayanan yang diberikan oleh apotek kepada konsumen yang sedang membeli obat di apotek jenis pelayanan ini antara lain Romdhoni (2009):

- a. Keramahan (*friendliness*) petugas apotek saat menyambut kedatangan konsumen.

- b. Keamanan (*savitiness*) dan kenyamanan (*comforiness*) ruang tunggu Petugas Apotek selalu menjaga keamanan dan kenyamanan fasilitas konsumen berupa ruang tunggu, toilet, mushola, halaman, area parkir yang aman dan nyaman.
- c. Kelengkapan (*availability*) perbekalan farmasi petugas apotek harus menjaga kelengkapan barang (stok)
- d. Kecepatan (*speedliness*) pelayanan petugas apotek harus selalu bekerja teliti dan cepat agar waktu tunggu memperoleh obat tidak terlalu lama.
- e. Harga (*price*) yang sesuai dengan kualitas barang dan pelayanannya. Petugas apotek harus dapat menjadi penasehat terhadap setiap kelas konsumen yang datang.
- f. Kecekatan ketrampilan (*empathy*) petugas apotek selalu siap untuk membantu dan memberikan jalan keluar bila ada hambatan dengan harga maupun ketersediaan perbekalan obat.
- g. Informasi (*informative*) petugas apotek baik diminta ataupun tidak diminta harus pro-aktif memberikan informasi tentang cara dan waktu penggunaan obat.
- h. Bertanggung jawab (*responsible*) Petugas Apotek selalu memberikan nomor telepon apotek bila terjadi sesuatu dengan obat yang dibeli.
- i. Pelayanan sesudah penjualan (*after sales service*)

2.5 Sejarah Goge Farma Tegal

Apotek Goge Farma adalah Apotek dengan luas ruko kurang lebih 32M.

Apotek Goge Farma ini didirikan pada tanggal 15 Januari 2015, yang bertempat di Jl. Samadikun No.14 RT 04/RW 02, Debong Kulon-Tegal Apotek Goge Farma ini didirikan oleh Apt. Yusnita Apriliyana, S.Far., MM.Visi dan Misi Apotek Goge Farma yaitu :

1. Visi

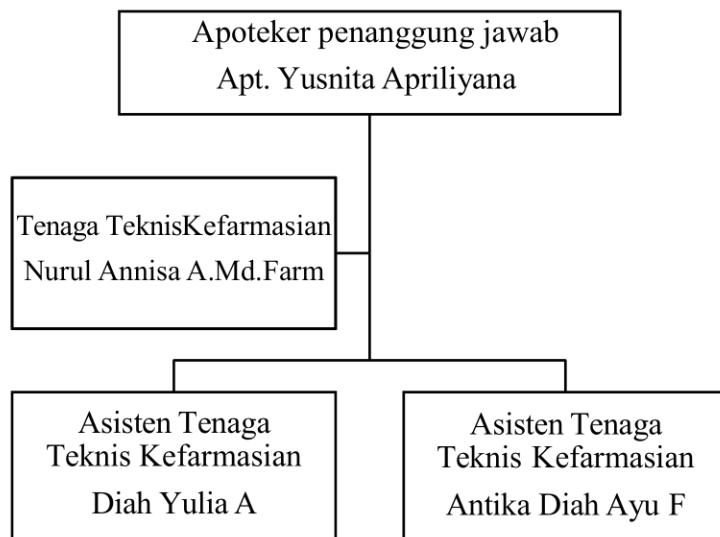
Memberikan pelayanan kefarmasian yang berorientasi kepada pasien dan menjadikan Apotek sebagai tempat pengabdian profesi.

2. Misi

- a. Memberikan pelayanan kefarmasian berbasis *pharmaceutical care* kepada masyarakat
- b. Memberikan pelayanan kefarmasian dengan mengutamakan kualitas serta profesional
- c. Menyediakan serta menyalurkan sediaan dan perbekalan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat.

2.5.1 Struktur Organisasi

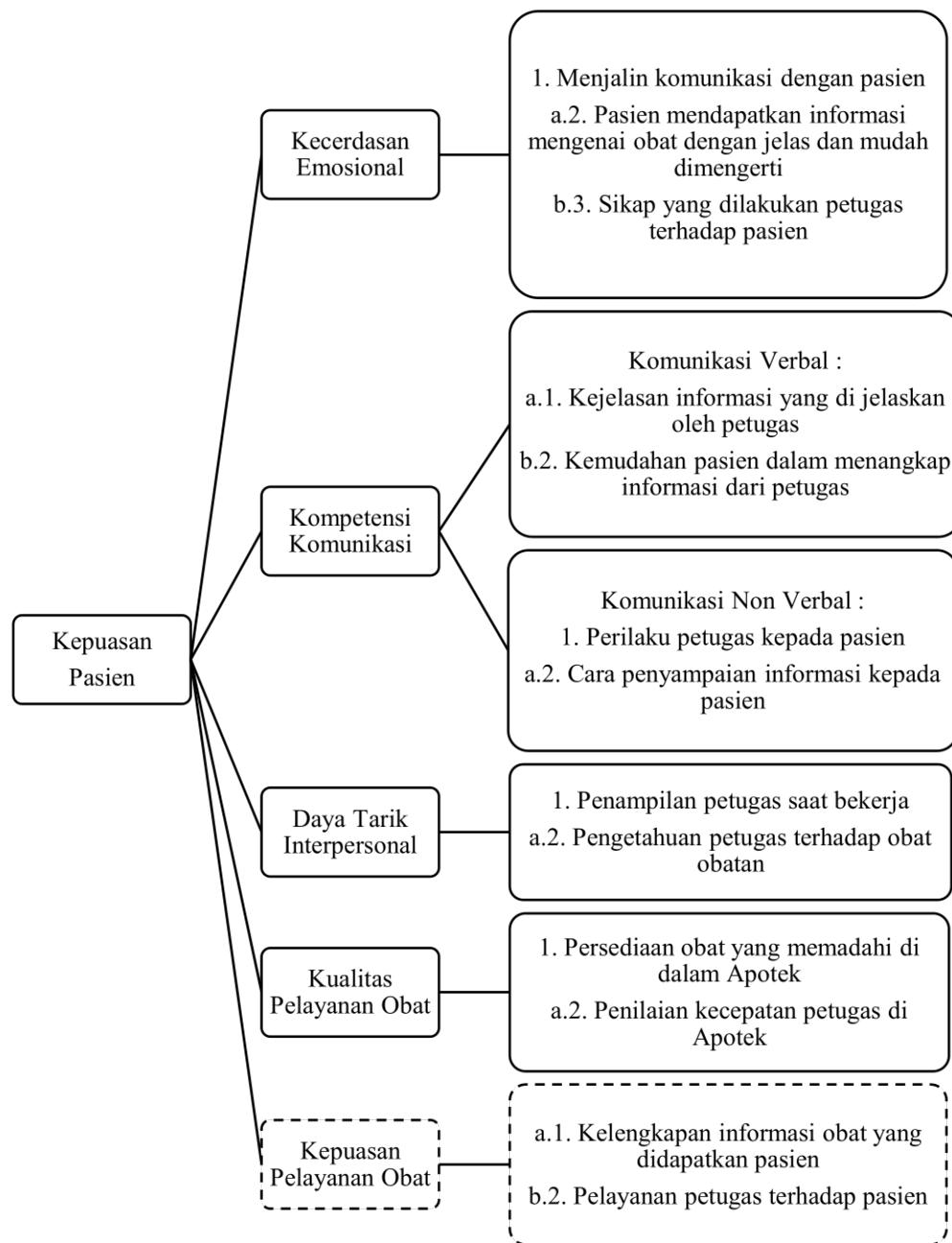
Penelitian ini dilakukan di apotek Goge Farma Tegal, didapatkan struktur organisasi dari apotek tersebut yaitu sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Apotek Goge Farma Tegal

2.6 Kerangka Teori

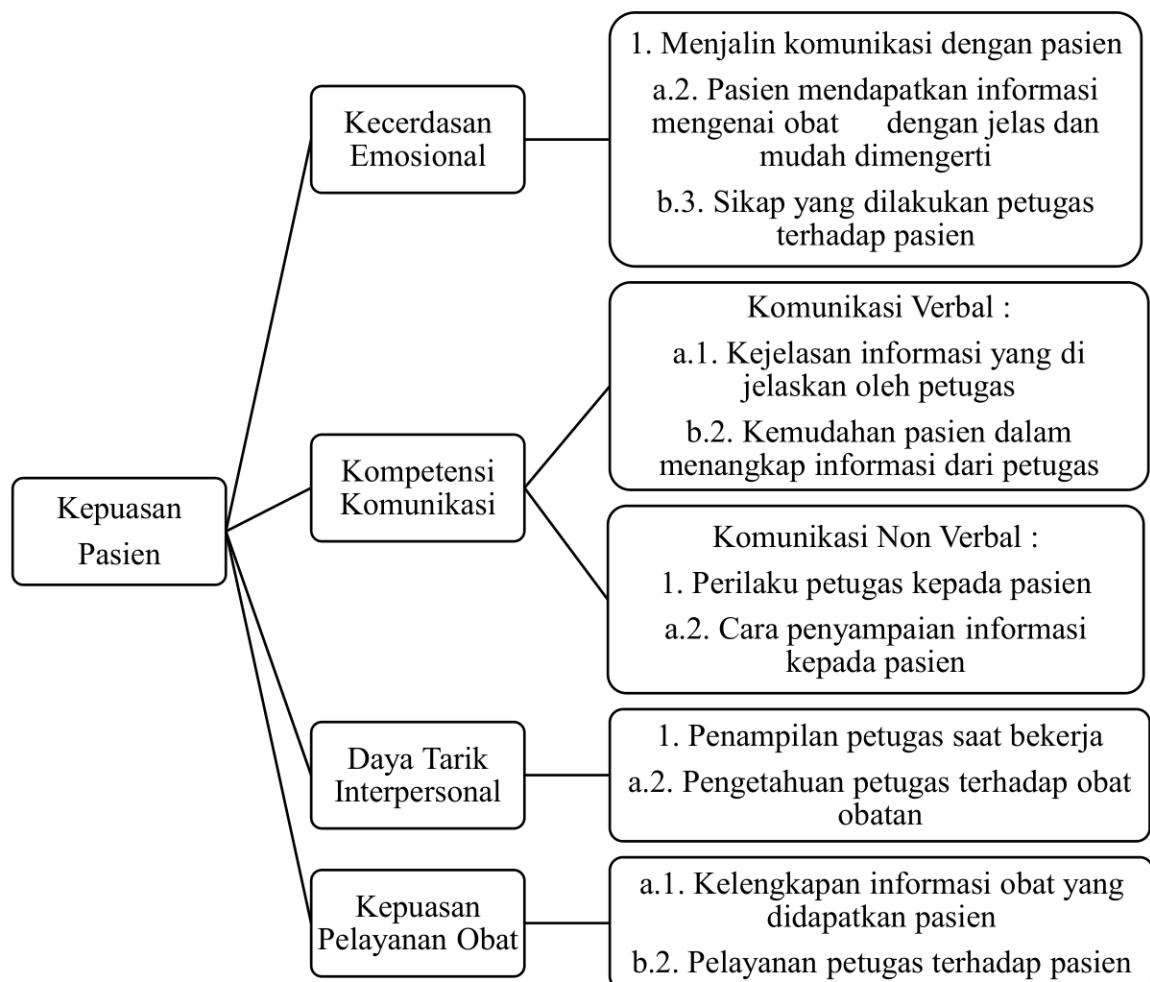
Dalam menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanannya (*service quality*). Kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggannya. Semakin baik kualitas pelayanannya, akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Tingginya kualitas pelayanan juga tidak lepas dari dukungan internal perusahaan, terutama dukungan dari sumber daya manusia (Maqbulla, 2014) Pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat jalan dipengaruhi oleh beberapa aspek pelayanan diantaranya kecerdasan emosional, kompetensi komunikasi, daya tarik interpersonal, kualitas pelayanan.



Gambar 2. 2 Kerangka Teori Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Obat di Apotek Goge Farma

2.7 Kerangka Konsep

Sesuai dengan tujuan maka dapat dibangun satu kerangka konsep tingkat kepuasan pelayanan obat di apotek Goge Farma



Gambar 2. 3 Kerangka Konsep Kepuasan Pasien pada Pelayanan Obat di Apotek Goge Farma

2.8 Hipotesis

Hipotesis yang diambil dari penelitian ini adalah:

1. Adanya hubungan antara kecerdasan emosional dengan kepuasan pelayanan obat
2. Adanya hubungan antara daya tarik interpersonal dengan kepuasan pelayanan obat

BAB III

METODE DAN PENELITIAN

3.1. Ruang Lingkup Penelitian

3.1.1 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini adalah farmasi sosial yang bertujuan utama untuk menganalisis hubungan kecerdasan emosional dan daya tarik interpersonal dengan kepuasan pelayanan obat di apotek Goge Farma Tegal

3.1.2 Lokasi

Penelitian ini dilakukan di Apotek Goge Farma yang berlokasi di Jl. Samadikun No.14 RT 04/RW 02, Debong Kulon-Tegal

3.1.3 Waktu Penelitian

Waktu yang dibutuhkan dalam pengambilan data pada penelitian ini dalam waktu satu minggu dimulai di bulan September 2022

3.2. Rancangan dan Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian observasional analitik menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui adanya atau tidaknya hubungan kecerdasan emosional dan daya tarik interpersonal dengan kepuasan pelayanan obat di Apotek Goge Farma Tegal. Metode penelitian observasional analitik adalah penelitian yang dilakukan tanpa melakukan intervensi terhadap subyek penelitian (masyarakat) yang diarahkan untuk menjelaskan suatu keadaan atau situasi

(Nur Hidayat, Yogi and Aniroh, Umi and Yunita Galih, 2020). dimana hubungan antar variabel yang diketahui dari data yang diperoleh dengan pengamatan langsung. Pada penelitian ini pengambilan data dilakukan secara langsung kepada pasien dengan tetap menggunakan protokol kesehatan. Penelitian menggunakan teknik assidental sampling. Analisis yang digunakan pada penelitian ini menggunakan analisis bivariat. Pada penelitian ini juga menggunakan uji *chi-square* dengan batas signifikan ($p \leq 0,05$) dan jika diatas $p=0,05$ maka tidak ada hubungan yang signifikan sedangkan dibawah $p=0,05$ memiliki hubungan yang signifikan. Instrumen pendukung dari penelitian ini dengan menggunakan kuisioner. Penilaian terhadap kepuasan pasien di Apotek Goge Farma Tegal terbagi menjadi 5 macam yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju.

3.3. Populasi dan sampel

3.3.1 Populasi Penelitian

Kata populasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *population* yang berarti jumlah penduduk. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, populasi berarti: seluruh jumlah orang atau penduduk di suatu daerah; jumlah orang atau pribadi yang mempunyai ciri-ciri yang sama; jumlah penghuni baik manusia maupun makhluk hidup lainnya pada suatu ruang tertentu. Populasi dalam istilah statistik khususnya yang berkenaan dengan penelitian adalah keseluruhan subyek penelitian (Asman, 2021).

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang

menggunakan jasa pelayanan di apotek Goge Farmadengan populasi perbulannya sebanyak 900 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang sengaja dipilih oleh peneliti untuk diamati, sehingga sampel ukurannya lebih kecil dibandingkan populasi dan berfungsi sebagai wakil dari populasi. Jadi, sampel adalah sebagian dari keseluruhan populasi yang dianggap representatif(Asman, 2021). Sebuah rumus yang dapat digunakan untuk menentukan besaran sampel yaitu rumus Slovin (Hutauruk dan Gurning, 2019) dengan populasi perbulannya adalah 900 Orang

$$n = \frac{n}{N.d^2+1}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi (1400)

d = Presisi (10% atau 0,1)

sehingga akan di dapat perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{900}{1 + 900(0,1)^2}$$

$$n = \frac{900}{1 + 10}$$

$$n = 81,81$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui jumlah sampel sebanyak 100 pasien. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan Accidental sampling.

3.4. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini yaitu menggunakan Usia , Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan, Kecerdasan Emosional, Daya Tarik Interpersonal, Kepuasan Pelayanan Obat

3.5. Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	SkalaUkur
Usia	Sebuah angka yang menunjukkan jumlah mengisi waktu sejak seseorang ada dan angka tersebut dapat dihitung dengan menggunakan satuan waktu dari sudut pandang kronologis.	Pasien mengisi kuisioner sendiri dengan pilihan jawaban yang disediakan	Kuisioner	17-45 tahun 46-60 tahun	Nominal
Jenis Kelamin	Perbedaan fisik antara wanita dan pria mengisi kuisioner sendiri dengan pilihan jawaban yang disediakan	Pasien mengisi kuisioner sendiri dengan pilihan jawaban yang disediakan	Kuisioner	Laki-laki Perempuan	Nominal
Pendidikan	Proses membentuk manusia untuk menunjukkan perilakunya sebagai makhluk yang mampupilih bersosialisasi (Suharyanto, 2015)	Pasien mengisi kuisioner sendiri dengan jawaban yang disediakan	Kuisioner	SD SLTP SLTA Diploma (D1-D3) 5. D4/S1	Nominal

Variabel	Definisi	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Pekerjaan	Kegiatan sosial dimana individu atau kelompok menempatkan upaya sendiri dengan selama waktu dan ruang tertentu, tanpa jawaban yang mengharapkan imbalan, tetapi dengan rasa kewajiban kepada orang lain(Meisartika dan Safrianto, 2021)	Pasien mengisi kuisioner	Kuisioner	Swasta TNI/Polri/PNS Wirausaha IRT Pelajar/ Mahasiswa Nelayan/Peta ni Lainnya	Nominal
Kecerdasan Emosional	Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang dalam memonitoring perasaan dan emosinya baik pada dirinya maupun orang lain(Ratnasari et al., 2020)	Pasien mengisi kuisioner	Kuisioner	Sangat Tidak Setuju : 1 Tidak Setuju : 2 Netral : 3 Setuju : 4 Sangat Setuju : 5	Ordinal
Daya Tarik Interpersonal	Daya tarik berdasarkan evaluasi mengisi dari kualitas individu yang pada gilirannya dapat dibuktikan oleh jenis tanda-tanda seperti kesamaan sikap, kualitas positif, dan daya tarik fisik(Fajar Bilqis, 2017)	Pasien mengisi kuisioner	Kuisioner	Sangat Tidak Setuju : 1 Tidak Setuju : 2 Netral : 3 Setuju : 4 Sangat Setuju : 5	Ordinal
Kepuasan Pelayanan Obat	Mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja prosuk anggapannya (hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi(Putri, 2017)	Pasien mengisi kuisioner	Kuisioner	Sangat Tidak Setuju : 1 Tidak Setuju : 2 Netral : 3 Setuju : 4 Sangat Setuju : 5	Ordinal

3.6. Uji Validitas

Uji yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan uji butir oleh 2 ahli farmasi.

3.6.1. Pengolahan data dan Analisis

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis univariat dan analisis bivariat, yaitu Analisis univariat ini bertujuan untuk menjelaskan/ mendeskripsikan karakteristik masing-masing variable yang diteliti. Bentuknya tergantung dari jenis datanya, untuk data numerik digunakan nilai mean (rata-rata), median, standard deviasi, dan inter kuartilrange, minimal dan maksimal. Sedangkan data kategorik hanya menggunakan distribusi frekuensi dengan menggunakan ukuran prosentase atau proporsi. Pada umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan presentase dari tiap variable (Priantoro, 2018)

Analisis bivariat merupakan analisis untuk mengetahui interaksi dua variabel yakni variabel babas kinerja perawat dan variabel terikat tingkat kepuasan pasien pengguna kartu yankestis dalam mendapatkan pelayanan keperawatan. Pada analisis bivariat ini menggunakan metode analisis *Chi Square* (Hafid, 2014)

3.7. Etika Penelitian

Dalam melakukan penelitian, peneliti mendapat rekomendasi dari Politeknik Harapan Bersama Prodi Diploma III Farmasi dan permintaan ijin kepada pihak yang bersangkutan yaitu subjek yang diteliti. Menurut Afita

(2018) Etika penelitian ini meliputi:

1. *Anonymity* (Tanpa Nama)

Untuk menjaga kerahasiaan, peneliti tidak mencantumkan nama responden. Pada lembar pengumpulan data.

2. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Kerahasian Informasi dijamin oleh peneliti. Hanya kelompok data tertentu saja yang akan dijadikan riset.

3. *Informed Consent* (Lembar Persetujuan)

Lembar persetujuan diberikan subjek yang diteliti. Peneliti menjelaskan maksud dan tujuan penelitian . Jika responden setuju untuk diteliti, maka mereka harus menandatangani persetujuan tersebut. Jika responden menolak , maka peneliti tidak akan memaksa dan akan tetap menghormati hak – haknya (Ferdiansyah etal., 2021)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Umum Apotek Goge Farma



Gambar 4. 1 Apotek Goge Farma

sumber : Foto Pribadi (2023)

Apotek Goge Farma didirikan pada tanggal 8 Oktober 2020, apotek Goge Farma terletak di Jalan Samadikun No 14, Debong Tengah, Kecamatan Tegal Selatan, Kota Tegal. Apotek Goge Farma hanya melayani pembelian obat bebas yang bisa dibeli tanpa resep dokter, selain itu apotek Goge Farma membuka jasa pengecekan kesehatan seperti pengecekan tensi, asam urat, kolesterol dan kadar gula darah. Apotek ini memiliki jam operasional pelayanan dari jam 08.00-21.00, selain itu apotek ini sudah memiliki surat perizinan berusaha berbasis risiko dengan nomor 21072200372470001. Apotek ini memiliki 3 ruangan, yaitu ruang tunggu pasien, ruang penyerahan obat, dan ruang pengecekan kesehatan, selain itu disertai lahan parkir yang luas. Apotek Goge Farma memiliki satu apoteker penanggung jawab dan tiga

tenaga teknis kefarmasian.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Karakteristik Responden

1. Usia

Pada penelitian ini didapatkan hasil karakteristik responden berdasarkan usia seperti tabel berikut:

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Tahun	Frekuensi	Presentase (%)
1	17 – 45	67	67
2	46 – 60	33	33
	Jumlah	100	100

sumber : data primer penelitian (2022)

Hasil penelitian menunjukkan angka rentan usia responden yang mengisi kuisioner yang disediakan dalam tabel dibagi 2 kategori yaitu umur dewasa dan umur lansia, tertera pada umur dewasa yaitu 17 – 45 taun sebanyak 67 orang (67%) sedangkan rentan usia lansia dengan umur 46- 60 diperoleh sebanyak 33 orang (33%).

2. Jenis Kelamin

Pada penelitian ini didapatkan hasil karakteristik responden berdasarkan jenis Kelamin seperti tabel berikut.

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1	Laki-laki	42	42
2	Perempuan	58	58
	Jumlah	100	100

sumber : data primer penelitian (2022)

Berdasarkan tabel 4.2 diperoleh hasil karakteristik responden paling banyak berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan yaitu

sebanyak 58% (58 Orang) sedangkan responden yang berjenis kelamin laki laki sebanyak 42% (42 Orang), hal ini merupakan faktor kebetulan dalam penyebaran kuisioner, namun tidak ada perbedaan yang mendalam untuk pelayanan kefarmasian di apotek Goge Farma berdasarkan jenis kelamin ini semua diperlakukan sama.

3. Pendidikan

Pada penelitian ini didapatkan hasil karakteristik responden berdasarkan jenis Kelamin seperti tabel berikut:

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
SD	4	4
SLTP	4	4
SLTA	63	63
Diploma (D1-D3)	8	8
D4/S1	21	21
Total	100	100

sumber : data primer penelitian (2022)

Hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan pendidikan diperoleh hasil bahwa masyarakat yang paling banyak berkunjung ke Apotek Goge Farma yaitu dengan jenjang pendidikan SLTA yaitu sebanyak 63% (63 Orang), sedangkan yang paling sedikit adalah jenjang Pendidikan SD dan SLTP yaitu sebanyak 4% (4 Orang).

4. Pekerjaan

Pada penelitian ini didapatkan hasil karakteristik responden berdasarkan jenis Kelamin seperti tabel berikut:

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
Swasta	12	12
TNI/Polri/PNS	4	4
Wirausaha	20	20
IRT	36	36
Pelajar/ Mahasiswa	15	15
Nelayan/Petani	4	4
Lainnya	9	9
Total	100	100

sumber : data primer penelitian (2022)

Hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan pekerjaan paling banyak adalah Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 36% (36 Orang), sementara pekerjaan paling sedikit nelayan/ petani dan TNI/Polri/PNS yaitu sebanyak 4% (4 Orang).

4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif

1. Kecerdasan Emosional

Pada penelitian ini didapatkan hasil parameter kecerdasan emosional dengan kepuasan pasien seperti tabel berikut:

Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Parameter Kecerdasan Emosional

Kecerdasan Emosional	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Tinggi	45	45
Tinggi	55	55
Sedang	0	0
Rendah	0	0
Sangat Rendah	0	0
Total	100	100

sumber : data primer penelitian (2022)

Penelitian ini memiliki beberapa parameter yang merupakan faktor dari kepuasan pelayanan obat contohnya tentang kecerdasan emosional, dalam penelitian ini didapatkan nilai kecerdasan emosional tinggi sebanyak 55% sedangkan sangat tinggi sebanyak

45%, Hasil penelitian tersebut dinilai berdasarkan pasien yang mengunjungi apotek dengan mengisi kuisioner.

2. Daya Tarik Interpersonal

Pada penelitian ini didapatkan hasil parameter daya tarik interpersonal dengan kepuasan pasien seperti tabel berikut:

Tabel 4. 6 Karakteristik Berdasarkan Parameter Daya Tarik Interpersonal

Daya Tarik Interpersonal	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Tinggi	63	63
Tinggi	37	37
Sedang	0	0
Rendah	0	0
Sangat Rendah	0	0
Total	100	100

sumber : data primer penelitian (2022)

Hasil penelitian karakteristik berdasarkan parameter daya tarik interpersonal yang termasuk juga dalam salah satu faktor kepuasan pelayanan obat memperoleh nilai tinggi sebanyak 37% dan sangat tinggi 63%.

3. Kepuasan Pasien

Pada penelitian ini didapatkan hasil parameter kepuasan pasien dengan kepuasan pelayanan seperti tabel berikut:

Tabel 4. 7 Karakteristik Berdasarkan Parameter Kepuasan Pelayanan

Kepuasan	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Puas	0	0
Cukup Puas	33	33
Puas	67	67
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Total	100	100

sumber : data primer penelitian (2022)

Hasil penelitian karakteristik berdasarkan parameter kepuasan

pasien adalah cukup puas sebanyak 33% dan puas 67%.

4.2.3 Analisis Bivariat

1. Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Kepuasan Pelayanan

Pada penelitian ini didapatkan hasil hubungan kecerdasan emosional dengan kepuasan pelayanan seperti tabel berikut:

Tabel 4. 8 Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Kepuasan Pelayanan

Kepuasan	Kecerdasan Emosional				Total	p value*
	Cukup Puas		Puas			
	n	%	n	%	n	%
Tinggi	30	54,5	25	45,5	55	55,0
Sangat Tinggi	3	6,7	42	93,3	45	45,0
Total	33	33,0	67	67,0	100	100,0

*Uji Fisher's Exact Test

Berdasarkan hasil uji statistik *Fisher's Exact* didapatkan nilai *p value* = 0,000 yang berarti terdapat hubungan yang signifikan

2. Hubungan Daya Tarik Interpersonal dengan Kepuasan Pelayanan

Pada penelitian ini didapatkan hasil hubungan daya tarik interpersonal dengan kepuasan pelayanan seperti tabel berikut:

Tabel 4. 9 Hubungan Daya Tarik Interpersonal dengan Kepuasan Pelayanan

Kepuasan	Daya Interpesonal				Total	p-value*
	Cukup Puas		Puas			
	n	%	n	%	n	%
Tinggi	25	67,6	12	32,4	37	37,0
Sangat Tinggi	8	12,7	55	87,3	63	63,0
Total	33	33,0	67	67,0	100	100,0

*Uji Fisher's Exact Test

Berdasarkan hasil uji statistik *Fisher's Exact* didapatkan *p-value* = 0,000 yang berarti terdapat hubungan yang signifikan

4.3 Pembahasan

4.3.1 Karakteristik Usia

Hasil penelitian ini diperoleh rentan usia responden paling banyak 17-45 tahun, penelitian ini sejalan dengan penelitian (Novaryatiin et al., 2018) yaitu dengan rentan usia antara 26-35 tahun. Hal ini dikarenakan rentan usia antara 26-35 tahun termasuk berpotensi tinggi untuk terkena resiko penyakit dari segala macam aktivitas. Adapun perbedaan usia yang tidak termasuk rentan usia yang sama, yaitu 17-25 tahun di penelitian ini dikarenakan, apotek Goge Farma tidak hanya melayani pembelian obat tanpa resep dokter saja melainkan pengecekan kesehatan mulai dari cek tensi, gula darah, kolesterol dan menjual beberapa produk susu untuk anak, kosmetik, dan perlengkapan kebutuhan bayi.

Selain itu penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Anggriana, 2017) rentan usia paling banyak adalah diatas tiga puluh lima tahun, hal ini dikarenakan tempat penelitian yang berbeda antara rawat inap rumah sakit dengan apotek, selain itu ada faktor lainnya seperti keyakinan yang berbeda antara tindakan yang akan dilakukan oleh pasien, yaitu keyakinan bahwa dirawat di rumah sakit akan lebih cepat sembuh.

4.3.2 Karakteristik Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini adalah paling banyak perempuan, hal ini dikarenakan oleh faktor kebetulan dalam pengisian kuisioner di apotek. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Muafiah, 2019), yaitu jenis kelamin paling banyak adalah perempuan, hal ini dikarenakan perbedaan pola pikir antara laki-laki dan perempuan. Perempuan cenderung lebih kompleks dan tidak berpusat pada diri sendiri, sedangkan laki-laki cenderung sebaliknya namun dianggap mampu untuk memimpin sesuatu (Muafiah, 2019).

Namun terdapat perbedaan hasil dengan penelitian yang dilakukan oleh (Normasari, 2013) yaitu lebih banyak responden dengan jenis kelamin laki-laki hal ini dikarenakan oleh perbedaan tempat penelitian yang dilakukan namun memiliki persamaan tentang penilaian kepuasan pelayanan.

4.3.3 Karakteristik Pendidikan

Pada hasil karakteristik responden berdasarkan pendidikan paling banyak adalah dengan pendidikan SLTA, hal ini berkaitan dengan nilai kepuasan pelayanan karena perbedaan jenjang pendidikan menentukan pola pikir yang berbeda. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Isabella, 2020), orang yang berpendidikan tinggi akan cenderung memiliki sikap kecenderungan dalam memilih barang konsumsi seperti jasa pelayanan kesehatan. Berbeda dengan penelitian

yang dilakukan oleh (Hamdi Sofia, 2021) yaitu jenjang pendidikan terbanyak adalah sekolah dasar hal ini dikarenakan oleh faktor penelitian yang berbeda.

4.3.4 Karakteristik Pekerjaan

Hasil penelitian ini paling banyak berkunjung ke apotek adalah dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, hal ini dikarenakan dalam lingkungan apotek, masyarakat yang berkunjung ke apotek rata rata tidak hanya membeli obat obatan saja namun membeli perlengkapan kebutuhan bayi seperti membeli susu bayi, maupun produk kosmetik. Penelitian ini tidak sejalan dengan (Zogara, 2019) hasil terbanyak adalah masyarakat yang bekerja, hal ini dipengaruhi oleh faktor faktor penelitian yang berbeda.

4.3.5 Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Kepuasan Pelayanan

Obat

Hasil penelitian ini adanya hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan kepuasan pelayanan obat dibuktikan dengan hasil *p value* 0,000 yang artinya nilai *ha* diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Noor Akbar, 2016), dijelaskan bahwa adanya hubungan kecerdasan emosional dengan stress kerja pada perawat di RSUD Banjarbaru. Berkaitan dengan dunia kefarmasian juga yaitu jika tenaga teknis kefarmasian mengalami stress dalam pekerjaan bisa mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada pasien serta akan menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan obat.

4.3.6 Hubungan Daya Tarik Interpersonal dengan Kepuasan Pelayanan

Obat

Hasil penelitian ini adalah adanya hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan kepuasan pelayanan obat hal ini dibuktikan dengan hasil *p value* 0,000 yang artinya nilai ha diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Adinata, 2015) ada hubungan yang signifikan antara daya tarik interpersonal dengan kepuasan. Dalam kefarmasian hal yang melatarbelakangi daya tarik interpersonal adalah hubungan kedekatan antara tenaga teknis kefarmasian dengan pasien, jika tenaga teknis kefarmasian memiliki relasi yang baik akan menumbuhkan rasa yang nyaman sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan diberikan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Kecerdasan emosional di Apotek Goge Farma mendapatkan presentase tinggi sebanyak 55% dan sangat tinggi 45%
2. Daya tarik interpersonal di Apotek Goge Farma mendapatkan presentase tinggi 37% dan sangat tinggi 63%
3. Kepuasan pasien di Apotek Goge Farma mendapatkan presentase cukup puas 33% dan puas 67%
4. Adanya hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan kepuasan pelayanan obat di Apotek Goge Farma
5. Adanya hubungan yang signifikan antara daya tarik interpersonal dengan kepuasan pelayanan obat di Apotek Goge Farma

5.2 Saran

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti tentang hubungan yang berkaitan kepuasan pasien dengan aspek atau faktor yang berbeda, menambahkan jumlah responden dan tidak hanya satu tempat penelitian sehingga dapat dibandingkan antara satu dengan yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansori. (2015). Pelayanan Kesehatan. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(April), 49–58.
- Asman, A. (2021). Sumber Data, Populasi dan Sampel Penelitian Hukum Islam. *Institut Agama Islam (AIA) Sultan Muhammad Syafuddin Sambas*, 15.
- Dewi, A. D. K. (2013). Studi Komparasi Faktor-Faktor Daya Tarik Interpersonal Pada Mahasiswa Unnes Yang Berpacaran Ditinjau Dari Jenis Kelamin. *Journal of Social and Industrial Psychology*, 2(1), 32–44.
- Dianita, P. S., & Latifah, E. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains Dan Praktis*, 3(2), 19–23.
- Dodi Wijaya, Ahmad Rifai, A. (2017). Hubungan kecerdasan emosional perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit daerah dr. Soebandi jember. Skripsi Universitas Jember
- Faisal, H. (2020). Komunikasi Interpersonal Tenaga Kefarmasian dengan Pasien Melalui Swamedikasi di Apotek Bunga Martapura. *Diss. Universitas Islam Kalimantan MBA*.
- Fajar Bilqis. (2017). *Perbedaan Keefektifan Antara Alderian Group Play dan Layanan Bimbingan Klasikal dalam Meningkatkan Daya Tarik nterpersonal*. 1–19.
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4, 11–21.
- Ferdiansyah, M. I., Susanto, A., & Purwantiningrum, H. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Majasem. *Politeknik*, 1–9.
- Hafid, M. A. (2014). Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa. *Jurnal Kesehatan Volume VII No.2 le. Jurnal Kesehatan*, 7(2), 368–375.
- Hutauruk, P. M., & Gurning, M. M. B. (2019). Faktor – Faktor Penghambat Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rumah Sakit Sari Mutiara, Lubuk Pakam Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 4(2), 668–674.
- Karambut, C. A., & Eka Afnan T, N. (2012). Analisis pengaruh kecerdasan emosional , stres kerja dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional (studi pada perawat unit rawat inap RS Panti Waluya Malang). *Jurnal Aplikasi*

- Manajemen*, 10(3), 655–668.
- Maqbulla, M. A. (2014). Tingkat kelpulasan kellularga pasien telrhadap kualitas pelayanan pelrawatan pasien icul di instalasi rawat intensif rsulp dr. Kariadi selmarang. *Jurnal undip*, 1–3.
- Marhani, T. W., & Sulprihatin, T. (2022). Hubungan antara Daya Tarik Interpersonal dengan Keterbukaan Diri pada Mahasiswa Tahun Pertama. 347–356.
- Melisartika, R., & Safrianto, Y. (2021). Karakteristik Gaya Kepelimpinan Telrhadap Kinelrja Kelrja Pelgawai Kantor Camat Melulrelulbo Kabupateln Acelh Barat. *Jurnal Ilmiah Akunatansi*, 4(2), 146–164.
- Nur Hidayat, Yogi and Aniroh, Ulmi and Yulnita Galih, Y. (2020). Hulbulngan Status Gravida dan Ulsia Ibul delngan Tingkat Preleklampsia di RSUID Sulradadi Kabupateln Telgal. *Universitas Ngudi Waluyo*.
- Priantoro, H. (2018). Hulbulngan Belban Kelrja Dan Lingkulngan Kelrja Delngan Keljadian Bulrnoult Pelrawat Dalam Melnangani Pasieln Bpjs. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 16(3), 9–16.
- Pultri, D. R. (2017). Pelngaruh Kulitas Pelayanan Kelfarmasian telrhadap Kelpulasan, Kelpelrcayaan, & Loyalitas Konsulmeln Apotek. *Indonesian Journal for Health Sciences*, 1(1), 23.
- Ratnasari, S. L., Sulpardi, S., & Nasrull, H. W. (2020). Kelcelrdasan Intellektual, Kelcelrdasan Elmosional, Kelcelrdasan Spiritulal, Dan Kelcelrdasan Lingulistik Telrhadap Kinelrja Karyawan. *Journal of Applied Business Administration*, 4(2), 98–107.
- Rulspitasari, N., & Helrlina, N. (2020). Hulbulngan Antara Kelcelrdasan Elmosional Pelrawat Delngan Kelpulasan Pasieln Di RSUID IA Moelis Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 1(3), 2068–2076.
- Sulharyanto, A. (2015). Pelndidikan dan Prosels Pelmbuldayaan dalam Kellularga. *Jupiis: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 8(1), 162.
- Ultami, A. (2015). Ulnivelrsitas Mulhammadtyah St]Rakarta Fakultas Ilmul Kelseliatan Program Stuldi Kelseliatan Masyarakat. Naskah Publikasi. [Http://elprints.ulms.ac.id/36185/1/02_NASKAH_PUBLIKASI.pdf](http://elprints.ulms.ac.id/36185/1/02_NASKAH_PUBLIKASI.pdf)
- Adinata, N. (2015). Hubungan antara Daya Tarik Fisik terhadap Kepuasan Hubungan pada Individu Usia Dewasa Awal yang Sedang Berpacaran. 1–29.
- Anggriana, El. (2017). Pelngaruh Kulitas Pelayanan Telnaga Parameldis Dan Kellelengkap an Telknologi Informasi Telrhadap Kelpulasan Pasieln Ra Wat Inap Tugas Akhir Universitas Terbuka Jakarta. <http://repository.ult.ac.id/7662/1/43073.pdf>
- Hamdi Sofia, elt al. (2021). Hulbulngan pelngeltahulan pelndidikan dan pelkelrjaan delngan kelpulasan pasieln pbi bpjs di pulskelmas sulngai ullin kota

- banjarbarul. *Jurnal Kesehatan Masyarakat UIK*, 34.
- Isabellla, N. A. (2020). Gambaran Tingkat Kelpulasan Pasieln Melngelnai Pellayanan Kelfarmasian Di Klinik Az-Zahra Lelbaksiul. *Karya Tulis Ilmiah*, i-91.
- Mulafiah, A. F. (2019). Gambaran tingkat kelpulasan pasien terhadap pelayanan kelfarmasian pada pasien rawat jalan di apotek pulskelmas telladan kota melden. *Karya Tulis Ilmiah Poltekkes Medan*, 8(5), 55.
- Noor Akbar, S. (2016). Hulbulngan Antara Kelcelrdasan Elmosi Delngan Strels Kelrja Pada Pelrawat. *Jurnal Ecopsy*, 1(1), 42–46.
- Normasari, elt al. (2013). Pelngaruh Kulalitas Pellayanan Telrhadap Kelpulasan Pellanggan, Citra Pelrulsaan dan Loyalitas Pellanggan Sulrveli pada Tamul Pellanggan yang Melnginap di Hotell Pellangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 77767.
- Novaryatiin, S., Ardhany, S. D., & Aliyah, S. (2018). Tingkat Kelpulasan Pasieln terhadap Pellayanan Kelfarmasian di RSUID Dr. Mulrjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22–26. <https://doi.org/10.33084/bjop.v1i1.239>
- Pulrwatinergrulm, H. A. S. (2021). Analisis Hulbulngan Karakteristik Pasieln dengan Tingkat Kelpulasan Pellayanan Kelfarmasian di Klinik Siti Hadjar Kota Telgal. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 5(2), 29–34.
- Zogara, A. Ul. (2019). Kelpelnilikan Jaminan Kelselhatan delngan Kelpulasan Pasieln di Pulskelmas Jeltis 1 Bantull, Yogyakarta. *Jurnal Endurance*, 4(2), 325.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian untuk Apotek Goge Farma Tegal



POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA

The True Vocational Campus

D-3 Farmasi

Nomor : 279.03/FAR.PHB/VIII/2022

Hal : Permohonan Ijin Pengambilan data dan Penelitian TA Observasi

Yang terhormat,
Apoteker Apotek Goge Farma
di
Tempat

Dengan hormat,
Sehubungan dengan adanya penelitian Tugas Akhir (TA) bagi mahasiswa
semester V Program Studi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal.
Dengan ini mahasiswa kami yang tercantum di bawah ini :

Nama : Febriana Adrimia Litany K.

NIM : 20080032

Judul TA : Analisis Hubungan Atribut dan Kompetensi Petugas
Farmasi dengan Kualitas dan Kepuasan Pelayanan Informasi
Obat Apotek Goge Farma

Maka kami mohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk bisa membantu
mahasiswa kami tersebut, dalam memberikan informasi data terkait untuk
melengkapi data penelitiannya.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan
kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Tegal, 31 Agustus 2022

Ka-Prodi Diploma III Farmasi



apt. Sari Prabandari, S.Farm, MM
NIP. 08.015.223

Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian dari Apotek Goge Farma Tegal



APOTEK GOGE FARMA
Jl. Samadikun No.14 Rt 04/ 02, Debong Kulon- Tegal

Nomor : 001
Lamp : -
Hal : Balasan Permohonan Ijin Pengambilan Data KTI

Kepada Yth :

Ketua Prodi DIII Farmasi
 Politeknik Harapan Bersama
 Di
 Tegal

Yang bertanda tangan dibawah ini ;

Nama : apt. Fitria Nurrul Khasanah, S. Farm
SIPA : 042/SIPA 33.76/VI/2022
Jabatan : Apoteker Penanggung Jawab Apotek

Dengan ini menyatakan bahwa saudara ;

Nama : Febriana Adrimia Litany Kusuma
NIM : 20080032
Nama Sekolah : Politeknik Harapan Bersama

Telah melakukan penelitian Karya Tulis Ilmiah (KTI) dari tanggal 25 September s/d 25 Oktober 2022

Demikian surat ini kami sampaikan dengan sebenarnya.



Lampiran 3 Lembar Persetujuan Responden**LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama :

Alamat:

Dengan ini menyatakan bersedia dan tidak keberatan menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh Mahasiswa Program Studi DIII Farmasi PoliTeknik Harapan Bersama Tegal dengan judul penelitian "**Hubungan Kecerdasan Emosional dan Daya Tarik Interpersona dengan Kepuasan Pelayanan Obat di Apotek Goge Farma Kota Tegal**"

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sukarela tanpa paksaan dari pihak manapun dan kiranya dapat dipergunakan sebaik-baiknya.

Tegal,2022

(.....)

Lampiran 4 Kuisioner Penelitian

KUESIONER

Analisis Hubungan Atribut dan Kompetensi Petugas Farmasi dengan Kualitas dan Kepuasaan Pelayanan Informasi Obat

1. Identitas Diri

Nama :
 Usia : tahun
 Jenis Kelamian*) : 1. Laki-laki 2. perempuan
 Pendidikan : 1. SD 2. SMP 3. SLTA 4. Diploma (D1-D3) 5. D4/S1 6. S2/S3
 Pekerjaan : 1. Swasta 2. TNI/POLRI/PNS 3. Wirausaha
 4. IRT 5. Pelajar/Mahasiswa 6. Tani/Nelayan 7.
 Lainnya:

*) Pilih salah satu yang esuai dengan kondisi Anda dengan memberikan tanda O (bulatan).

2. Petunjuk Pengisian

- a. Bacalah dan cermati pertanyaan yang ada
- b. Jawablah dengan sejurnya sesuai dengan kondisi Anda
- c. Jawablah dengan memberikan tanda (X) dan Anda diberikan satu kali kesempatan untuk memperbaiki jawaban dengan memberikan tanda (=) pada jawaban yang ingin dikoreksi.

3. Pertanyaan

Keterangan : STS: Sangat tidak setuju TS: Tidak setuju N: Netral

S: Setuju SS: Sangat Setuju

A. Kecerdasan Emosional

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Petugas farmasi terlihat sedang bermain <i>handpone</i> saat bekerja					
2.	Petugas farmasi berada di ruangan pada saat jam kerja					
3.	Petugas farmasi mengembalikan obat ke tempat semula					
4.	Petugas farmasi tidak memberikan penjelasan tentang obat					
5.	Petugas farmasi memberikan penjelasan dengan tenang					
6.	Petugas farmasi bersikap ramah kepada pasien					
7.	Petugas farmasi memberikan salam kepada					

	pasien yang datang					
8.	Petugas farmasi melayani pasien tanpa resep sesuai dengan antrian					
9.	Petugas farmasi tetap tenang pada saat pasien melakukan keluhan					
10.	Petugas farmasi mau mendengarkan keluhan pasien					
11.	Petugas farmasi memberikan motivasi kepada pasien					
12.	Petugas farmasi memberikan pelayanan tanpa melihat status sosial					

B. Daya Tarik Interpersonal

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Petugas farmasi berpenampilan rapi selama bekerja					
2.	Petugas farmasi tidak mengenakan perhiasaan berlebihan pada saat bekerja					
3.	Petugas farmasi cekatan dalam memberikan pelayanan pasien					
4.	Petugas farmasi memberikan senyuman dan sapaan kepada pasien yang datang.					
5..	Petugas farmasi memiliki pengetahuan tentang obat yang baik.					
6.	Petugas farmasi memberikan penjelasan sesuai dengan kebutuhan pasien					
7.	Petugas farmasi memberikan pelayanan pasien secara adil					
8.	Petugas farmasi memberikan informasi kepada pasien dalam suasana yang menegangkan					
9.	Petugas farmasi memberikan penjelasan kepada pasien dengan meyakinkan.					
10.	Penjelasan petugas farmasi dapat meningkatkan kepercayaan saya tentang obat.					

C. Kepuasaan Pasien tentang Pelayanan Obat

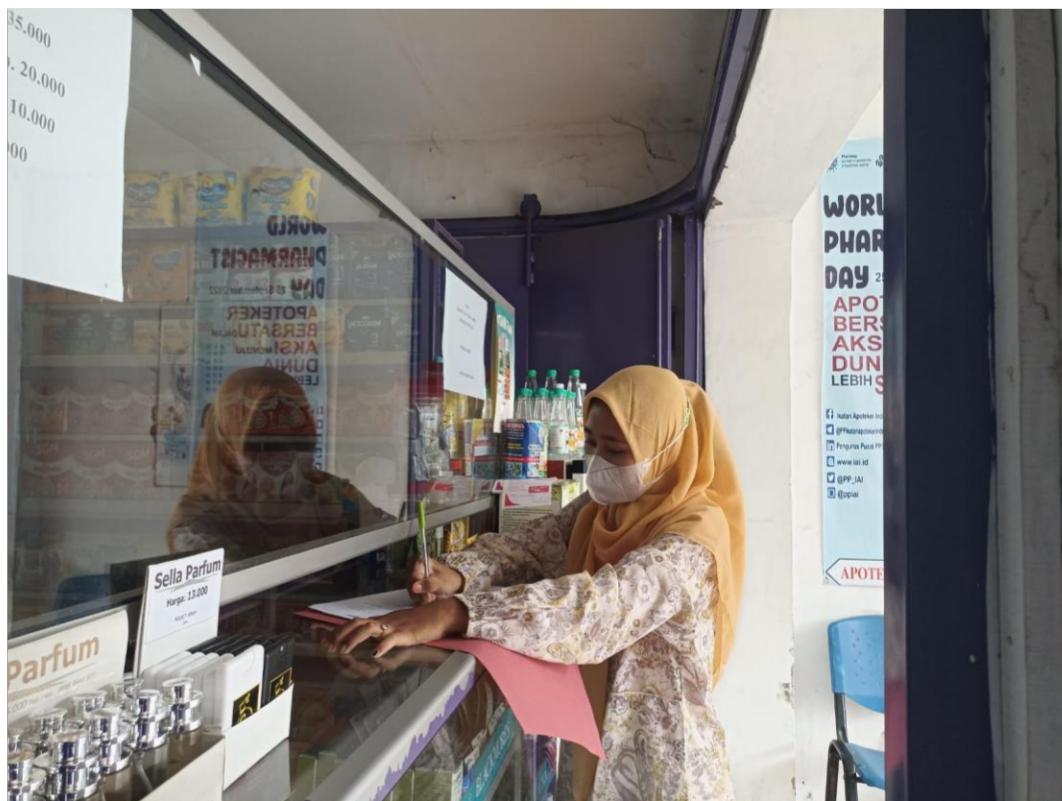
No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Petugas farmasi memberikan informasi dengan sungguh-sungguh					
2.	Petugas farmasi cakap dalam memberikan informasi obat kepada pasien.					
3.	Petugas farmasi tanggap dengan kondisi pasien.					

3.	Petugas farmasi memberikan pelayanan pasien dengan cepat.					
4.	Petugas farmasi mempu meningkatkan kepercayaan saya tentang obat yang diberikan.					
5..	Pelayanan oleh petugas farmasi sesuai dengan harapan.					
6.	Petugas farmasi memberikan penjelasan kepada pasien dengan sabar.					
7.	Petugas farmasi menciptakan susana nyaman selama memberikan informasi.					
8.	Petugas farmasi menggunakan suara yang lembut selama memberikan informasi obat.					
9.	Apotek menyediakan poster/banner sebagai media informasi kepada pasien.					
10.	Petugas farmasi memberikan penjelasan ketika obat diberikan kepada pasien.					

Lampiran 5 Sertifikat Publish



Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian



Lampiran 7 Artikel

Prosiding Seminar Nasional UNIMUS

(Volume 5, 2022)



e-ISSN : 2654-3168

p-ISSN : 2654-3257

Hubungan Kecerdasan Emosional dan Daya Tarik Interpesona dengan Kepuasan Pelayanan Obat di Apotek Goge Farma

Correlation Emotional Intelligence and Interpersonal Attraction with Drug Service Satisfaction in Goge Farma Pharmacy

Febriana Adrimia Litany Kusuma¹, Agus Susanto², Heru Nurcahyo³

¹²³ Politeknik Harapan Bersama, Kota Tegal

Corresponding author : irbeflitany@gmail.com

Abstrak

Seorang tenaga teknis kefarmasian dituntut untuk memiliki kecerdasan emosional yang baik. Karena ini sangat mempengaruhi pelayanan yang akan diberikan kepada pasien. Disamping itu berkaitan juga dengan daya tarik interpersonal yang dapat mewujudkan sebuah perilaku dan kompetensi dalam melakukan pelayanan kesehatan. Salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan adalah perihal kepuasan dari sebuah pelayanan. Kepuasan pelayanan dapat dilihat dari beberapa tanggapan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional, dan daya tarik interpesona dengan kepuasan pelayanan obat di apotek Goge Farma Tegal. Metode penelitian yang digunakan adalah *cross-sectional* yang dilakukan di apotek Goge Farma Tegal, penelitian ini dilakukan di bulan September tahun 2022 dengan populasi perbulan sebanyak 900 orang dan mengambil sampel sebanyak 100 orang. Penelitian ini juga menggunakan teknik *accidental sampling* dengan menggunakan kuisioner sebagai instrumen. Dalam penelitian ini didapatkan hasil kecerdasan emosional tinggi sebanyak 55 orang (55%) yang sangat tinggi 45 orang (45%), sedangkan daya tarik interpersonal tinggi sebanyak 37 orang (37%) yang sangat tinggi 63 orang (63%), sementara hasil kepuasan pasien cukup puas sebanyak 33 orang (33%) yang puas 67 orang (67%). Dari hasil yang diperoleh, *chi-square* menunjukkan nilai $p = 0,000$ jadi hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional, dan daya tarik interpersonal terhadap kepuasan pelayanan obat di apotek Goge Farma Tegal.

Kata Kunci : Kecerdasan Emosional, Daya Tarik Interpesona, Kepuasan Pelayanan

Abstract

A pharmacy technician is required to have good emotional intelligence. Because this greatly affects the services that will be provided to patients. Besides that, it is also related to interpersonal attractiveness that can manifest a behavior and competence in providing health services. One of the important indicators that must be considered in health services is the satisfaction of a service. Service satisfaction can be seen from several community responses. This study aims to determine whether there is a relationship between emotional intelligence, and attractiveness of charm with drug service satisfaction at the Goge Farma Tegal pharmacy. The research method used is cross-sectional conducted at the Goge Farma Tegal pharmacy, this study was conducted in September 2022 with a monthly population of 900 people and taking a sample of 100 people. This study also uses accidental sampling technique by using a questionnaire as an instrument. In this study using chi-square analysis with a limit ($p = 0.05$). In this study, the results of high emotional intelligence were 55 people (55%) very high 45 people (45%), while high interpersonal attractiveness were 37 people (37%) which was very high 63 people (63%), while satisfaction results patients were quite satisfied as many as 33 people (33%) were satisfied 67 people (67%). From the results obtained, the chi-square shows a p value = 0.000 so the results of this study indicate that there is a significant relationship between emotional intelligence, and interpersonal attractiveness on drug service satisfaction at the Goge Farma Tegal pharmacy.

Universitas Muhammadiyah Semarang

Seminar Nasional Publikasi Hasil-Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat



Keywords : *Emotional Intelligence, Interpersonal Attractiveness, Service Satisfaction*

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Kesehatan sangat berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan sangat penting karena pelayanan yang prima akan memberikan pelindungan kesehatan bagi masyarakat. Hal ini sangat berkaitan dengan tuntutan masyarakat dalam pelayanan kesehatan, masyarakat cenderung akan mendatangi sebuah tempat dimana pelayanan tersebut sesuai dengan keinginannya (Fatrida & Saputra, 2019). Menurut Depkes RI, 2009. pelayanan kesehatan ialah upaya yang di selenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi guna memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Marina, 2020). Dalam mencapai masyarakat yang sehat, tenaga medis melakukan upaya untuk meningkatkan dan memulihkan kesehatan. Mencapai derajat kesehatan masyarakat yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat (kepuasan konsumen) adalah tujuan pelayanan kesehatan (Ansori, 2015). Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien (Ferdiansyah et al., 2021). Agar pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan tersebut, maka syarat pokok pelayanan kesehatan yang baik yaitu pertama tersedia dan berkesinambungan. Syarat pokok pertama yaitu semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, sehingga pada saat dibutuhkan mereka dengan mudah mendapatkannya. Syarat pokok kedua yaitu dapat diterima dan wajar. Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan adat istiadat, kebudayaan, kepercayaan masyarakat, serta bersifat tidak wajar. Syarat pokok ketiga yaitu yang mudah dicapai oleh masyarakat. Ketercapaian yang dimaksudkan di sini terutama dari sudut lokasi, dengan demikian untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting. Syarat pokok keempat yaitu yang baik adalah mudah dijangkau oleh masyarakat. Keterjangkauan di sini terutama dari sudut biaya, untuk dapat mewujudkan keadaan yang seperti ini harus dapat diupayakan biaya pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat. Syarat pokok kelima yaitu bermutu (quality). Mutu yang dimaksudkan di sini adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan dipihak lain tata cara penyelenggarannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan. Menurut Kholid (2015), sistem pelayanan kesehatan mempunyai tujuan antara lain



yaitu : Promotif atau memelihara dan meningkatkan kesehatan. Hal ini sangat dibutuhkan seperti pada peningkatan gizi.Preventif atau pencegahan terhadap orang yang mempunyai resiko terhadap penyakit yang terdiri dari Preventif primer, preventif sekunder dan preventif tersier, kuratif adalah penyembuhan suatu penyakit, rehabilitatif adalah proses memulihkan dan proses mengobati(Ansori, 2015)

Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek merupakan salah satu cerminan dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tempat pelayanan kefarmasian di apotek baik pelayanan obat dengan menggunakan resep maupun obat non resep(Dianita & Latifah, 2017) Faktor faktor yang dapat mempengaruhi nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan obat terbagi menjadi 2 yaitu faktor internal dan faktor eksternal, contoh dari faktor internal yaitu pelayanan informasi obat. Dalam hal ini meliputi penilaian pengetahuan tenaga teknis kefarmasian, selain pengetahuan faktor lainnya adalah mengenai sikap tenaga teknis kefarmasian perihal keramahan terhadap pasien. Disamping adanya faktor internal terdapat pula faktor eksternal yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan obat yaitu penampilan apotek yang meliputi segala fasilitas di apotek tersebut, tidak hanya fasilitas faktor lain dapat dilihat dari kompetensi yang dimiliki tenaga teknis kefarmasian misalnya dalam memberikan solusi saat ketersediaan obat tidak ada atau habis(Dianita & Latifah, 2017). Dalam kompetensi tenaga teknis kefarmasian juga dapat mempengaruhi kemampuan komunikasi yang baik (Faisal, 2020). Penelitian tentang komunikasi tenaga teknis kefarmasian terhadap daya interpersonal sudah dilakukan (Faisal, 2020) namun, penelitian tentang kecerdasan emosional dan daya tarik interpersonal dihubungkan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan obat khususnya di farmasi belum banyak dilakukan, oleh karena itu peneliti menganalisis atau mengkaji tentang kepuasan kecerdasan emosional dan daya tarik interpersonal dengan kepuasan pelayanan obat. Maka dari itu tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan kecerdasan emosional dan daya tarik interpersonal dengan kepuasan pelayanan obat di apotek.

METODE

Penelitian dilakukan di apotek Goge Farma Tegal pada bulan September 2022 dengan populasi 900 orang perbulannya dan mengambil sampel sebanyak 100 responden. Tujuan populasi yaitu usia dewasa dengan kriteria usia 17-40 tahun. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan pendekatan *cross-sectional*, dimana hubungan antar variabel yang diketahui dari data yang diperoleh dengan pengamatan langsung. Pada penelitian ini pengambilan data dilakukan secara langsung kepada pasien dengan tetap menggunakan protokol kesehatan. Penelitian menggunakan teknik assidental sampling. Analisis yang digunakan pada penelitian ini menggunakan analisis bivariat. Pada penelitian ini juga menggunakan uji *chi-square* dengan batas signifikan ($p \leq 0,05$) dan jika diatas $p=0,05$ maka tidak



ada hubungan yang signifikan sedangkan dibawah $p=0,05$ memiliki hubungan yang signifikan. Instrumen pendukung dari penelitian ini dengan menggunakan kuisioner. Penilaian terhadap kepuasan pasien di Apotek Goge Farma Tegal terbagi menjadi 5 macam yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa karakteristik dalam penilaian , seperti usia, jenis kelamin , pendidikan, dan pekerjaan. Data yang diperoleh seperti pada tabel 1

Tabel 1

Karakteristik subjek berdasarkan usia , jenis kelamin , pendidikan dan pekerjaan

Parameter	Kategori	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
Usia	Dewasa (17-45)	67	67,0
	Tua (46-60)	33	33,0
Jenis Kelamin	Laki-Laki	42	42,0
	Perempuan	58	58,0
Pendidikan	SD	4	4,0
	SLTP	4	4,0
	SLTA	63	63,0
	Diploma (D1-D3)	8	8,0
	D4/S1	21	21,0
Pekerjaan	Swasta	12	12,0
	TNI/Polri/PNS	4	4,0
	Wirausaha	20	20,0
	IRT	36	36,0
	Pelajar/ Mahasiswa	15	15,0
	Nelayan/Petani	4	4,0
	Lainnya	9	9,0

Data yang di dapatkan menurut karakteristik yaitu usia paling banyak yaitu usia dewasa (17-45) didapatkan sebanyak 67 orang (67%), jenis kelamin paling banyak yaitu perempuan sebanyak 58 orang (58%), sementara itu pendidikan paling banyak yaitu SLTA sebanyak 63 orang (63%) serta pekerjaan rata rata dari responden paling banyak adalah ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 36 orang (36%). Didapatkan data dari penelitian ini mengenai nilai karakteristik dari parameter kecerdasan emosional, daya tarik interpersonal, dan kepuasan. Terlihat data di tabel



2 nilai karakteristik berdasarkan parameter kecerdasan emosional dan daya tarik interpersonal

Tabel 2

Karakteristik berdasarkan parameter kecerdasan emosional, daya interpersonal, dan kepuasan

Parameter	Variabel	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
Kecerdasan Emosional	Tinggi	55	55,0
	Sangat Tinggi	45	45,0
Daya Tarik Interpersonal	Tinggi	37	37,0
	Sangat Tinggi	63	63,0
Kepuasan	Cukup Puas	33	33,0
	Puas	67	67,0

Hasil yang didapat dari penelitian ini berdasarkan parameter kecerdasan emosional, daya interpersonal, dan kepuasan pasien, dalam tabel 2 menunjukkan bahwa kecerdasan emosional yang tinggi sebanyak 55 orang (55%), sedangkan yang sangat tinggi didapatkan sebanyak 45 orang (45%), daya interpersonal yang tinggi sebanyak 37 orang (37%) sedangkan yang sangat tinggi mencapai 63 orang (63%) selain itu didapatkan hasil nilai dari responden tentang kepuasan pasien dengan cukup puas sebanyak 33 orang (33%), dan yang puas mencapai 67 orang (67%)

Tabel 3

Hubungan Kecerdasan Emosional dengan kepuasaan pasien

Kepuasan	Kecerdasan Emosional				Total	p
	Cukup Puas		Puas			
	n	%	n	%	n	%
Tinggi	30	54,5	25	45,5	55	55,0
Sangat Tinggi	3	6,7	42	93,3	45	45,0
Total	33	33,0	67	67,0	100	100,0

Berdasarkan hasil uji $1053 \text{ etika } 1053 \text{ c chi-square}$ pada tabel 3 didapatkan $p = 0,000$ sehingga H_a dapat diterima. Hal ini membuktikan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$). Para petugas Apotek Goge Farma Tegal sudah memiliki sikap dan perilaku yang membuat nyaman pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh petugas. Rasa nyaman pasien adalah 1053 etika mereka merasa



dihargai oleh petugas apotek misalnya dengan mendengarkan keluhan pasien saat berkonsultasi.

Tabel 4

Hubungan Daya Interpersonal dengan Kepuasan Pasien

Kepuasan	Daya Interpesona				Total		p
	Cukup Puas		Puas		n	%	
	N	%	n	%	n	%	
Tinggi	25	67,6	12	32,4	37	37,0	
Sangat Tinggi	8	12,7	55	87,3	63	63,0	0,000
Total	33	33,0	67	67,0	100	100,0	

Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* didapatkan $p = 0,000$ sehingga H_a dapat diterima. Hal ini membuktikan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara daya interpersonal dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$). Hal ini berarti bahwa petugas Apotek Goge Farma sudah menjalin hubungan yang baik kepada pasien yang dilihat dari daya interpersonal diantaranya adalah ketulusan, kemampuan, penampilan dan perilaku yang dilakukan oleh petugas.

Berdasarkan hasil penelitian di apotek Goge Farma Tegal terlihat bahwa adanya hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelayanan obat, ada beberapa komponen dan faktor-faktor yang melatarbelakangi hasil tersebut. Menurut Goleman (2003) dalam Maslahah (2007) terdapat lima dimensi atau komponen kecerdasan emosional yaitu: pengenalan diri (*self awareness*), pengendalian diri (*self regulation*), motivasi (*motivation*), empati (*empathy*), keterampilan sosial (*social skills*) (Tjun, 2009). Kecerdasan emosional dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: Faktor Internal. Faktor internal adalah apa yang ada dalam diri individu yang mempengaruhi kecerdasan emosinya. Faktor internal ini memiliki dua sumber yaitu segi jasmani dan segi psikologis. Segi jasmani adalah faktor fisik dan kesehatan individu, apabila fisik dan kesehatan seseorang dapat terganggu dapat dimungkinkan mempengaruhi proses kecerdasan emosinya. Segi psikologis mencakup didalamnya pengalaman, perasaan, kemampuan berpikir dan motivasi. Faktor Eksternal. Faktor eksternal adalah stimulus dan lingkungan dimana kecerdasan emosi berlangsung. Faktor eksternal meliputi: Stimulus itu sendiri, kejemuhan stimulus merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan seseorang dalam memperlakukan kecerdasan emosi tanpa distorsi, lingkungan atau situasi khususnya yang melatarbelakangi proses kecerdasan emosi. Objek lingkungan yang melatarbelakangi merupakan kebulatan yang sangat sulit



dipisahkan (Megananda, 2016). Jadi dalam hal ini peranan farmasis dalam kecerdasan emosional dari komponen tentang pengendalian diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial sangat dibutuhkan. Seorang farmasis dituntut untuk bisa mengendalikan dirinya saat harus bertemu dengan pasien, mendengarkan keluhan pasien serta bisa memotivasi pasien dan juga keterampilan sosial dalam menghargai setiap pasien dengan cara tidak membandingkan status sosialnya dan diperlakukan secara adil. Dalam hal ini juga farmasis dituntut untuk dapat menjaga kesehatan fisik dan situasi di apotek agar pasien mendapatkan kenyamanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Ruspitasi & Herlina, 2020) karena hasil dari penelitian tersebut sama-sama memiliki hubungan yang signifikan. Dalam penelitian ini dilakukan di bidang kesehatan pada perawat tentang kecerdasan emosional perawat di RSUD I.A. Moeis Samarinda dengan capaian responden lansia. Berbeda dengan penelitian ini, yang dilakukan pada farmasi terhadap pasien dewasa serta dilakukan di Apotek.

KESIMPULAN

Berdasarkan mayoritas responden yang diambil yaitu pada usia dewasa (17-40) sebanyak 67 orang (67%), dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 58 orang (58%), dengan pendidikan terbanyak SLTA sebanyak 63 orang (63%) dan pekerjaan paling banyak adalah IRT 36 orang (36%). Dalam hal kecerdasan emosional farmasis, didapatkan tinggi sebanyak 55 orang (55%) dan sangat tinggi 45 orang (45%), sementara itu berdasarkan daya tarik interpersonal farmasis tinggi sebanyak 37 orang (37%) sangat tinggi sebanyak 63 orang (63%). Berdasarkan kepuasan pasien mayoritas cukup puas sebanyak 33 orang (33%) dan puas 67 orang (67%). Dalam penelitian ini dapat disimpulkan Ha dapat diterima yang berarti bahwa adanya hubungan antara kecerdasan emosional dan daya tarik interpersonal terhadap kepuasan pasien di Apotek Goge Farma Tegal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansori. (2015). Pelayanan Kesehatan. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(April), 49–58.
- Dianita, P. S., & Latifah, E. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains Dan Praktis*, 3(2), 19–23. <https://doi.org/10.31603/pharmacy.v3i2.1727>
- Faisal, H. (2020). Komunikasi Interpersonal Tenaga Kefarmasian dengan Pasien Melalui Swamedikasi di Apotek Bunga Martapura. *Diss. Universitas Islam Kalimantan MBA*. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/2063/>
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat



Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4, 11–21. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>

Ferdiansyah, M. I., Susanto, A., & Purwantiningrum, H. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Majasem. *Politeknik*, 1–9.

Marina, A. (2020). TEORI KECERDASAN EMOSIONAL. *Journal Balance*, XII(1), 131–141. http://repository.um-surabaya.ac.id/4276/3/BAB_2.pdf

Megananda, T. (2016). *Kecerdasan Emosi*. <Https://Psikologi.Uma.Ac.Id/Wp-Content/Uploads/2018/12/KECERDASAN-EMOSI.Pdf>.

Ruspitasari, N., & Herlina, N. (2020). Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD IA Moeis Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 1(3), 2068–2076. <https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/download/783/147>

Tjun, L. T. (2009). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Pemahaman Akuntansi Dilihat dari Perspektif Gender. *Jurnal Akuntansi*, 1(2), 101–118. <http://majour.maranatha.edu/index.php/jurnal-akuntansi/article/view/318>

Lampiran 8 Hasil Perhitungan Statistik

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Usia	100	10	64	36,79	12,701
Valid N (listwise)	100				

Jenis Kelamin					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid Laki-laki	42	42,0	42,0	42,0	
Perempuan	58	58,0	58,0	100,0	
Total	100	100,0	100,0		

Pendidikan					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid SD	4	4,0	4,0	4,0	
SLTP	4	4,0	4,0	8,0	
SLTA	63	63,0	63,0	71,0	
Diploma	8	8,0	8,0	79,0	
D1/S1	21	21,0	21,0	100,0	
Total	100	100,0	100,0		

Pekerjaan					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid Swasta	12	12,0	12,0	12,0	
TNI/Polri/PNS	4	4,0	4,0	16,0	
Wirausaha	20	20,0	20,0	36,0	
IRT	36	36,0	36,0	72,0	
Pelajar/Mahasiswa	15	15,0	15,0	87,0	
Nelayan/Petani	4	4,0	4,0	91,0	
Lainnya	9	9,0	9,0	100,0	
Total	100	100,0	100,0		

Kec. Emosional

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	55	55,0	55,0	55,0
	Sangat tinggi	45	45,0	45,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Daya Interpersonal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	37	37,0	37,0	37,0
	Sangat Tinggi	63	63,0	63,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup baik	21	21,0	21,0	21,0
	Baik	79	79,0	79,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Daya Interpersonal * Kepuasaan Febri Crosstabulation

			Kepuasaan Febri		Total	
			Cukup puas	Puas		
Daya Interpersonal	Tinggi	Count	25	12	37	
		% within Daya Interpersonal	67,6%	32,4%	100,0%	
	Sangat Tinggi	Count	8	55	63	
		% within Daya Interpersonal	12,7%	87,3%	100,0%	
Total			33	67	100	
			33,0%	67,0%	100,0%	

Chi-Square Tests					
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	31,740 ^a	1	,000		
Continuity Correction ^b	29,307	1	,000		
Likelihood Ratio	32,252	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	31,423	1	,000		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12,21.

b. Computed only for a 2x2 table

Kec. Emosional * Kepuasaan Februari Crosstabulation			Kepuasaan Februari		Total
Kec. Emosional	Tinggi		Cukup puas	Puas	
		Count	30	25	55
Kec. Emosional	Tinggi	% within Kec. Emosional	54,5%	45,5%	100,0%
		Count	3	42	45
Kec. Emosional	Sangat tinggi	% within Kec. Emosional	6,7%	93,3%	100,0%
		Count	33	67	100
Total		% within Kec. Emosional	33,0%	67,0%	100,0%

Chi-Square Tests					
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	25,661 ^a	1	,000		
Continuity Correction ^b	23,541	1	,000		
Likelihood Ratio	29,001	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	25,404	1	,000		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 14,85.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 9 Cek Plagiasi Turnitin

 Similarity Report ID: oid:27488:32776775

PAPER NAME	AUTHOR
Ulang1_Febriana_20080032_FRM.docx	Febriana Kusuma
WORD COUNT	CHARACTER COUNT
6821 Words	46445 Characters
PAGE COUNT	FILE SIZE
45 Pages	311.1KB
SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Mar 21, 2023 2:42 PM GMT+7	Mar 21, 2023 2:43 PM GMT+7

● 36% Overall Similarity
The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

• 35% Internet database	• 10% Publications database
• Crossref database	• Crossref Posted Content database
• 26% Submitted Works database	

● Excluded from Similarity Report

• Bibliographic material	• Quoted material
• Small Matches (Less than 8 words)	

Summary

Lampiran 10 Surat Keterangan Uji Plagiat



POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA
The True Vocational Campus

D-3 Farmasi

SURAT KETERANGAN UJI PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Intan Cristy Mayasari R1291

NIP : 10.015.254

Jabatan : Staff Perpustakaan

Menerangkan bahwa Tugas Akhir:

Judul : Hubungan Kecerdasan Emosional dan Data Tarik Interpersona dengan Kepuasan Pelayanan Obat di Apotek Goge Farma

Yang ditulis oleh:

Nama Mahasiswa : Febriana Adrimia Litany Kusuma

NIM : 20080032

Alamat Email : irbeflitany@gmail.com

Telah dilakukan pengecekan kesamaan (*Plagiarism*) dengan hasil indikasi plagiat 36%

Demikian keterangan ini dibuat sebagai salah satu syarat pendaftaran sidang Tugas Akhir (TA).

Tegal, 27 Maret 2023

Petugas Perpustakaan



Lampiran 11 Biodata**BIODATA MAHASISWA**

Nama : Febriana Adrimia Litany Kusuma
NIM : 20080032
Jenis Kelamin : Perempuan
TTL : Tegal, 22 Februari 2002
Alamat : Jl. Durian, No.37 RT.05/06, Kraton, Tegal Barat, Tegal
No Telp/ HP : 087897760831

Riwayat Pendidikan

SD : SDN Tegal Sari 01
SMP : SMPN 07 Tegal
SMA : SMAN 04 Tegal
Diploma : DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal

Nama Ayah : Sudjati Kusuma
Nama Ibu : Saulina Amelia Tambunan
Pekerjaan Ayah : Pensiunan KAI
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jl. Durian, No.37 RT.05/06, Kraton, Tegal Barat, Tegal
Judul Penelitian : Hubungan Kecerdasan Emosional dan Daya Tarik Interpersonal dengan Kepuasan Pelayanan di Apotek Goge Farma