

Lampiran 1:**LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**

Assalamualaikum Wr.Wb

Salam Sejahtera bagi kita semua

Kepada Bapak/Ibu, sebelumnya saya meminta maaf apabila kedatangan saya kurang berkenan bagi Anda sekalian, dan saya ucapkan terima kasih atas ketersediaan anda meluangkan waktu untuk mengisi lembar persetujuan dan kuesioner ini.

Pertama-tama perkenalkan, nama saya Choirul Anwar, saya adalah mahasiswa Program Studi DIII Farmasi Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS. Dr. Soepraoen Malang. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang “Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Obat Klinik Pratama Yudha Bhakti Husada Malang”. Penelitian ini merupakan salah satu kegiatan dalam menyelesaikan tugas akhir di Program Studi DIII Farmasi .

Untuk keperluan tersebut saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Selanjutnya saya mohon kesediaan Bapak/Ibu mengisi lembar kuesioner dengan jujur dan apa adanya. Jika bersedia silahkan menandatangani lembar persetujuan ini dengan sukarela.

Partisipasi Bapak/Ibu dalam penelitian ini bersifat sukarela sehingga bebas untuk mengundurkan diri setiap saat tanpa sanksi apapun. Identitas pribadi Bapak/Ibu dari semua informasi yang di berikan akan dirahasiakan dan hanya di gunakan untuk penelitian ini.

Terima kasih atas partisipasi yang di berikan dalam penelitian ini.

Peneliti

Malang, 2021
Responden

Choirul Anwar

Lampiran2 :

INSTRUMEN PENELITIAN
LEMBAR KUESIONER

Petunjuk pengisian :

1. Isilah titik-titik pada data demografi dan berilah tanda cheklist (√) pada pernyataan yang menurut anda benar.
2. Bila ada pernyataan yang kurang di mengerti, anda dapat menanyakannya pada peneliti.

Data Responden :

KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN
RUMAH OBAT KLINIK PRATAMA
YUDHA BHAKTI HUSADA MALANG

DATA IDENTITAS UMUM RESPONDEN

Petunjuk pengisian :

Berilah tanda silang (X) pada kotak () yang ingin diisi dan atau isilah isian

1. JenisKelamin : Pria Wanita
2. Usia : Tahun
3. Pendidikan : Tamat SD Tamat SMP
 Tamat Perguruan Tinggi Tamat SMA
4. Pekerjaan : Tidak bekerja/rumah tangga Wiraswasta
 Pegawai Negeri/ABRI/
Pensiunan Pegawai Swasta

Lampiran 3 :

KUESIONER

Persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Obat Klinik
pratama yudha bhakti husada Malang

Beri tanda (√) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu

Dimensi	No	Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
			5	4	3	2	1
<i>Tangible</i> (bukti fisik)	1	Ruang tunggu pelayanan tampak baik dan bersih					
	2	Ruang tunggu pelayanan cukup luas dan kursi tunggu yang nyaman					
	3	Jarak antara ruang praktek dokter dengan rumah obat dekat					
<i>Reliability</i> (keandalan)	4	Pelayanan resep mudah dan tidak berbelit-belit					
	5	Waktu tunggu pelayanan resep yang relative tidak lama					
	6	Obat yang diresepkan selalu tersedia					
	7	Penyerahan obat selalu teratur sesuai dengan nomor antrian resep					
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	8	Petugas segera memberikan nomor resep					
	9	Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep					
	10	Petugas tanggap terhadap masalah pasien					
<i>Assurance</i> (Jaminan)	11	Petugas kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat					

	12	Petugas menyerahkan obat-obatan sesuai dengan resep					
	13	Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik					
<i>Empathy</i> (Perhatian)	14	Petugas mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar					
	15	Petugas memberi pelayanan yang sama tanpa membedakan pasien					



Lampiran 4 : Daftar Tabulasi Data

TABULASIDATA

No	JK		Umur (Th)			Pekerjaan				Pendidikan				Kuesioner Kepuasan										Total	Skore Max	%	Hasil																
	L	P	17-25	26-45	46-60	Tidak bekerja/IRT	Peg Swasta	PNS/ABRI/Pensiunan	Wiraswasta	S D	S M P	S M A	P T	Tangible (bukti fisik)			Reliability (keandalan)				Responsive ness (ketangga pan)						Assurance (Jaminan)			Empath y (Perhati an)		SP (81-100)	P (61-80)	CP (41-60)	KP (21-40)	TP (0-20)							
														1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				11	12	13	14	15												
1		1		1			1					1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	75	80		1								
2		1		1			1					1		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	75	100	1								
3		1		1		1						1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	49	75	65		1			
4		1		1		1						1		4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	75	81		1				
5	1			1				1				1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	75	80		1					
6		1		1				1				1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	75	80		1					
7		1		1				1				1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	75	80		1						
8		1		1			1					1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	75	80		1						
9	1			1				1				1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	75	80		1						
10	1			1				1				1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	75	80		1						
11	1				1			1				1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	75	80		1						
12	1				1			1				1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	75	80		1						
13	1			1		1						1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	75	80		1						
14		1		1		1						1		3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	75	80		1						
15	1			1				1				1		3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	75	76		1							
16		1		1				1				1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	75	80		1							
17		1		1				1				1		4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	75	79		1							
18	1			1		1						1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	75	80		1							
19		1		1				1				1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	75	80		1							
20		1			1			1				1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	75	80		1							
21		1		1				1				1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	75	80		1							
22	1			1				1				1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	75	80		1							

53	1	1					1	1				4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	67	75	89	1									
54	1		1				1				1	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	68	75	91	1									
55	1		1				1				1	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	70	75	93	1									
56		1		1						1		4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	75	81	1									
57	1			1							1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	57	75	76		1				
58		1		1							1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	66	75	88	1						
59	1			1			1					1	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	65	75	87	1								
60		1			1							1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	68	75	91	1								
61	1			1		1						1	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	60	75	80	1								
62		1		1		1					1		5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	70	75	93	1								
63		1		1		1					1		5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	68	75	91	1								
64	1				1						1		4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	75	85	1								
65	1				1						1		5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	67	75	89	1								
66		1		1							1		5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	69	75	92	1								
67		1			1						1		5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	67	75	89	1								
68	1			1							1		5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	69	75	92	1								
69	1			1			1					1	4	3	4	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	51	75	68		1							
70	1			1		1						1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	44	75	59		1		
71		1		1							1		3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	43	75	57		1		
72	1			1		1						1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	58	75	77		1		
73	1			1		1						1		4	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	75	61		1		
74		1		1		1						1		3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	42	75	56			1		
75		1		1		1						1		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	75	100	1				
76		1		1			1					1		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	75	100	1				
77		1		1		1						1		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	75	100	1				
78		1		1		1						1		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	75	100	1					
79	1			1			1					1		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	75	100	1					
80		1			1							1		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	75	100	1					
81		1		1		1						1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	75	80		1			
82	1			1		1						1		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	75	100	1					

	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X06	Pearson Correlation	.128	.202	.150	.031	.203	1	.677*	.351	.466*	.349	.100	.202	.445*	.168	.350	.274	.341	.327	.202	.057	.626*
	Sig. (2-tailed)	.592	.392	.527	.895	.390		.001	.129	.038	.132	.676	.392	.049	.478	.130	.242	.141	.159	.393	.811	.003
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X07	Pearson Correlation	.391	.390	.000	.149	.459*	.677*	1	.597**	.299	.376	.178	.161	.315	.134	.234	-.063	.124	.226	.113	-.068	.576*
	Sig. (2-tailed)	.089	.089	1.000	.529	.042	.001		.005	.201	.102	.453	.499	.176	.574	.320	.791	.603	.339	.635	.776	.008
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X08	Pearson Correlation	.420	.419	.077	.508*	.465*	.351	.597*	1	.413	.382	.297	-.129	.073	.191	.168	-.068	.114	.353	.091	.000	.583*
	Sig. (2-tailed)	.066	.066	.747	.022	.039	.129	.005		.071	.096	.203	.587	.761	.419	.480	.776	.633	.127	.702	1.000	.007
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X09	Pearson Correlation	.283	.361	.321	.029	.186	.466*	.299	.413	1	.699**	.623*	.031	-.112	-.188	.020	-.073	.244	.142	.402	.488*	.600*
	Sig. (2-tailed)	.226	.117	.168	.904	.432	.038	.201	.071		.001	.003	.897	.637	.427	.933	.761	.299	.551	.079	.029	.005
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X10	Pearson Correlation	.108	.253	-.042	.115	.082	.349	.376	.382	.699*	1	.577*	.243	-.024	-.254	.019	-.217	.164	.058	.272	.210	.472*
	Sig. (2-tailed)	.650	.281	.859	.628	.732	.132	.102	.096	.001		.008	.302	.920	.280	.938	.358	.491	.807	.246	.374	.036
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X11	Pearson Correlation	.340	.417	.297	.027	.354	.100	.178	.297	.623*	.577**	1	.314	.056	.063	.204	-.142	.038	.058	.272	.291	.573*

X17	Pearson Correlation	-.193	-.270	-.266	-.008	-.186	.341	.124	.114	.244	.164	.038	.332	.294	.382	.298	.622*	1	.613*	.009	.346	.462*
	Sig. (2-tailed)	.414	.250	.258	.974	.431	.141	.603	.633	.299	.491	.874	.153	.209	.096	.202	.003		.004	.970	.135	.040
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X18	Pearson Correlation	.128	.203	.000	.110	.339	.327	.226	.353	.142	.058	.058	.119	.233	.428	.365	.575*	.613*	1	.188	.452*	.634*
	Sig. (2-tailed)	.590	.390	1.000	.643	.144	.159	.339	.127	.551	.807	.807	.619	.323	.060	.113	.008	.004		.428	.045	.003
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X19	Pearson Correlation	-.232	-.018	-.030	-.184	.214	.202	.113	.091	.402	.272	.272	.296	-.006	-.249	-.040	.198	.009	.188	1	.416	.297
	Sig. (2-tailed)	.325	.942	.899	.438	.365	.393	.635	.702	.079	.246	.246	.205	.981	.289	.868	.402	.970	.428		.068	.204
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X20	Pearson Correlation	.195	.075	.097	.041	.333	.057	-.068	.000	.488*	.210	.291	.016	-.037	.036	-.043	.412	.346	.452*	.416	1	.468*
	Sig. (2-tailed)	.410	.753	.683	.865	.151	.811	.776	1.000	.029	.374	.214	.945	.878	.879	.859	.071	.135	.045	.068		.037
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X21	Pearson Correlation	.492*	.478*	.198	.342	.529*	.626*	.576*	.583**	.600*	.472*	.573*	.285	.456*	.433	.544*	.457*	.462*	.634*	.297	.468*	1
	Sig. (2-tailed)	.028	.033	.404	.140	.016	.003	.008	.007	.005	.036	.008	.224	.043	.056	.013	.043	.040	.003	.204	.037	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

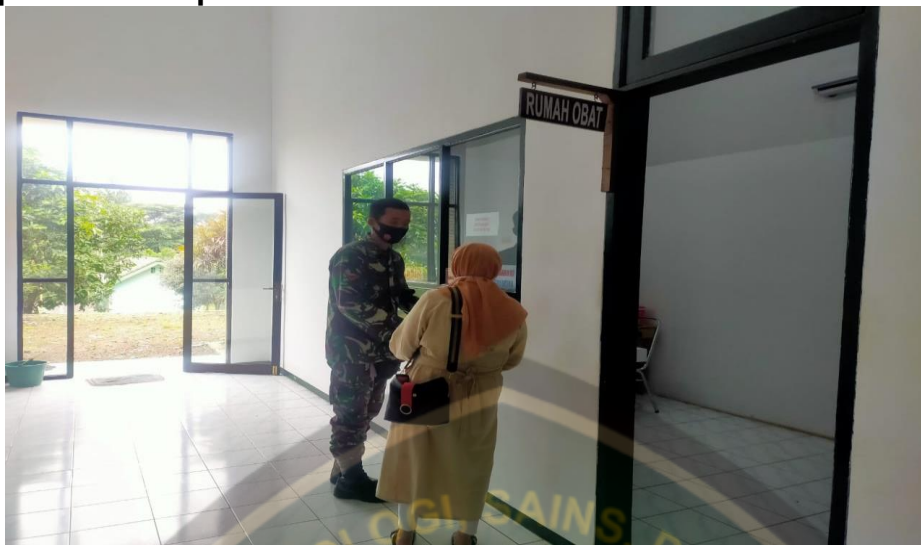
Lampiran 6 : Uji Reabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.933	15



Lampiran 7 : Lampiran Gambar



Lampiran 8 : Surat Izin Penelitian

DIVISI INFANTERI 2 / VIRA CAKTI YUDHA
BATALYON KESEHATAN 2 / YBH

Karangploso, 15 April 2021

Nomor : B/200/IV/2021
Klasifikasi: Biasa
Lampiran : -
Perihal : Jawaban persetujuan untuk melaksanakan penelitian

Kepada
Yth. Direktur ITSK
RS dr. Soepraoen
di
Malang

1. Dasar:

a. Surat Rektor ITSK RS dr. Soepraoen Nomor B/0014/IV/2021 tanggal 13 April 2021 tentang permohonan izin pengambilan data penelitian untuk Mahasiswa Program Studi Farmasi ITSK RS dr. Soepraoen Malang TA. 2020/2021 a.n. Choirul Anwar NIM. 184050 dengan judul "Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Obat Klinik Pratama Yudha Bhakti Husada"; dan

b. Pertimbangan Komando dan Staf Yonkes 2/YBH/2 Kostrad.

2. Sehubungan dasar di atas, dengan ini dilaporkan bahwa satuan Yonkes 2/YBH/2 Kostrad menyetujui untuk pengambilan data penelitian Mahasiswa Program Studi Farmasi ITSK RS dr. Soepraoen Malang TA. 2020/2021 a.n. Choirul Anwar NIM. 184050 dengan judul "Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Obat Klinik Pratama Yudha Bhakti Husada".

3. Demikian mohon dimaklumi.

Komandan Batalyon Kesehatan 2,
drg. Agung Siewanto Sp.KGA
Letnan Kolonel Ckm NRP 11010014670275

Tembusan :

1. Kasi 3/Pers Yonkes 2/YBH/2 Kostrad
2. Ka Prodi Keperawatan RS dr. Soepraoen