

LAMPIRAN

Lampiran 1. *Informed Consent Form* (Surat Persetujuan Responden)

Bapak/Ibu yang terhormat, bersama dengan ini saya memohon partisipasi Bapak/Ibu dalam penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kendalsari Malang.

Apabila Bapak/Ibu setuju untuk berpartisipasi, Bapak / ibu akan di pantau untuk mengisi Kuisisioner. Pengamatan ini dilakukan sebisa mungkin tidak mengganggu kenyamanan Bapak/Ibu selama di Puskesmas, serta kerahasiaan mengenai semua data yang diambil selama melakukan penelitian akan dijamin oleh peneliti tidak akan mengganggu privasi Bapak/Ibu. Bapak/Ibu berhak untuk sewaktu-waktu menghentikan partisipasi dalam penelitian ini, dengan memberitahukan sebelumnya kepada peneliti.

Sebelum penelitian dimulai, Bapak/Ibu akan diberi penjelasan secara lengkap mengenai: latar belakang, tujuan, garis besar, manfaat penelitian serta penjelasan singkat mengenai kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian. Dan apabila Bapak/Ibu telah memahami dan menyetujuinya, Bapak/Ibu diminta mengisi lembar pernyataan persetujuan (*informed consent*).

Jika Bapak/Ibu mempunyai pertanyaan mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian ini dapat langsung menghubungi saya sebagai peneliti.

Terimakasih atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu untuk mendukung penelitian ini, sehingga dapat terlaksana dengan baik.

Peneliti,

(Novita Rizqi Kamilia)

Informed Consent Form (Surat Persetujuan Responden)

Saya yang bertandatangan di bawah ini

Nama lengkap : Bramy biantoroAlamat : Jl. Bunga Srigading, no-20Nomor telepon : 0821 400 82023


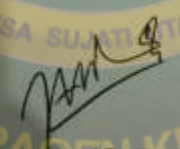

Telah membaca dan mendapat keterangan yang lengkap dan jelas tentang penelitian dengan judul "Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kendalsari Malang" serta mengerti tentang informasi di atas, dan saya dengan sukarela setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, dan sanggup untuk mematuhi semua peraturan yang berlaku bagi partisipan. Saya **memahami** bahwa saya berhak tidak melanjutkan partisipasi dalam penelitian ini, dengan memberitahukan sebelumnya kepada fasilitator penelitian.

Malang, 21 februari 2022

Peneliti

Saksi

Tanda Tangan Partisipan


(Novita Rizqi Kamilia)
(Bramy Biantoro)
(Bramy Biantoro)

Lampiran 2. Kuisisioner

Lampiran 1. Kuisisioner

TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KEFARMASIAN DI
PUSKESMAS KENDALSARI MALANG

Kuisisioner ini dalam rangka penelitian KARYA TULIS ILMIAH di Program Studi Farmasi Institut Teknologi Rs dr. Soepraoen Malang. Oleh karena itu saya sebagai peneliti akan sangat berterima kasih jika Bapak/Ibu/Saudari bersedia mengisi dan menjawab setiap pertanyaan dengan suka rela.

Beri tanda (√) pada pilihan yang sesuai

Karakteristik Responden

1. Umur 30 th.....

2. Jenis kelamin

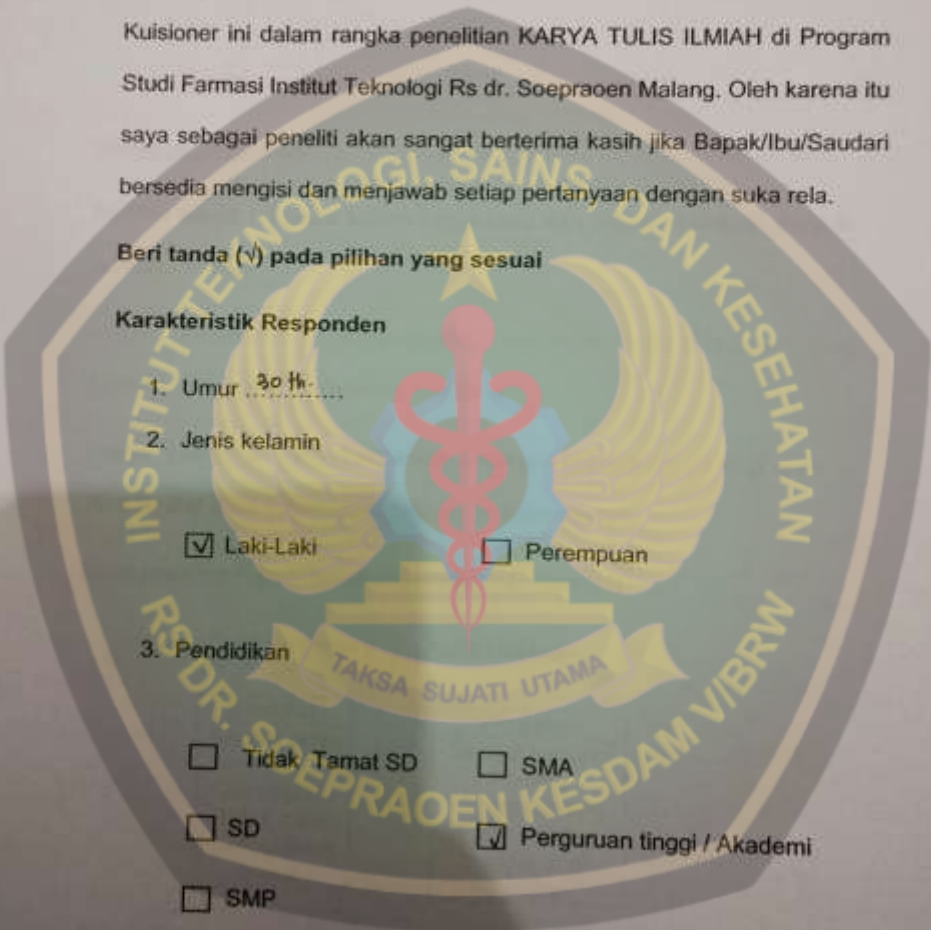
Laki-Laki Perempuan

3. Pendidikan

Tidak Tamat SD SMA

SD Perguruan tinggi / Akademi

SMP



4. Pekerjaan

- Mahasiswa/I Pegawai Swasta
 Wiraswasta Ibu Rumah Tangga
 Pegawai Negeri Sipil Lain-lain...^{Dosen}

Petunjuk pengisian

Berilah tanda (√) pada kolom kenyataan dan harapan sesuai dengan pendapat anda

Kolom "kenyataan" menggambarkan seberapa puas pelayanan yang telah anda dapat di puskesmas kendalsari.

Kolom "harapan" menggambarkan seberapa penting hal ini bagi anda atau tingkat ideal seharusnya pelayanan kefarmasian.

Kode jawaban tingkat kepuasan pasien dan harapan

Kode kenyataan

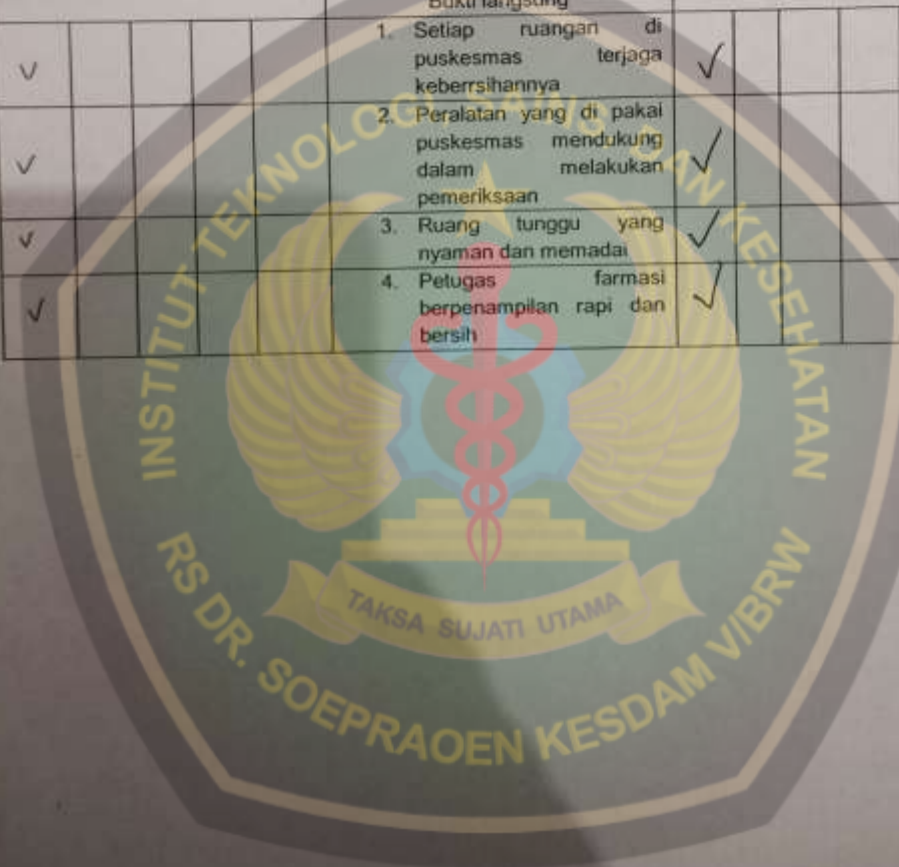
Kode Harapan

Penilaian
Sangat puas
Puas
Cukup puas
Tidak puas
Sangat tidak puas

Penilaian
Sangat penting
Penting
Cukup penting
Tidak penting
Sangat tidak penting

HARAPAN					PERNYATAAN	KENYATAAN				
SP	P	CP	TP	STP		SP	P	CP	TP	STP
					Kehandalan					
✓					1. Petugas farmasi memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien	✓				
✓					2. Petugas farmasi melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan		✓			
✓					3. Petugas farmasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	✓				
✓					4. Petugas farmasi memberikan informasi sebelum pelayanan diberikan			✓		
					Ketanggapan					
✓	✓				1. Petugas farmasi bersedia menanggapi keluhan pasien		✓			
✓	✓				2. Petugas farmasi tanggap melayani pasien		✓			
✓	✓				3. Petugas farmasi melakukan tindakan secara cepat dan tepat			✓		
✓	✓				4. Petugas farmasi menerima dan melayani pasien dengan baik	✓				
					Jaminan					
✓					1. Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di puskesmas	✓				
✓					2. Petugas farmasi sabar dalam melakukan pengobatan		✓			
✓					3. Petugas farmasi memiliki catatan medis pasien			✓		
✓					4. Petugas farmasi mampu mengatasi keluhan pasien	✓				

					Empati						
✓					1. Petugas farmasi memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pasien	✓					
✓					2. Petugas farmasi memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien	✓					
✓					3. Petugas farmasi selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	✓					
✓					4. Petugas farmasi dalam melayani bersifat sopan dan ramah	✓					
					Bukti langsung						
✓					1. Setiap ruangan di puskesmas terjaga kebersihannya	✓					
✓					2. Peralatan yang di pakai puskesmas mendukung dalam melakukan pemeriksaan	✓					
✓					3. Ruang tunggu yang nyaman dan memadai	✓					
✓					4. Petugas farmasi berpenampilan rapi dan bersih	✓					



Lampiran 3. Data Responden

No Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
1.	50	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga
2.	61	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga
3.	32	Perempuan	SMP	Pegawai Swasta
4.	41	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga
5.	66	Perempuan	SD	Wiraswasta
6.	59	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri Sipil
7.	18	Perempuan	SMA	Lain-lain
8.	59	Perempuan	SD	Pegawai Swasta
9.	52	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga
10.	33	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
11.	36	Laki-laki	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
12.	29	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga
13.	18	Perempuan	Perguruan Tinggi	Mahasiswa
14.	55	Perempuan	SMA	Wiraswasta
15.	33	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga
16.	24	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta
17.	45	Perempuan	Tidak Tamat Sd	Ibu Rumah Tangga
18.	42	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta
19.	30	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta
20.	63	Laki-laki	SMP	Wiraswasta
21.	65	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta
22.	58	Perempuan	Perguruan Tinggi	Ibu Rumah Tangga
23.	62	Laki-laki	Perguruan Tinggi	Wiraswasta
24.	42	Laki-laki	SMA	Wiraswasta
25.	57	Laki-laki	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
26.	24	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta
27.	63	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga
28.	66	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga
29.	41	Perempuan	Perguruan Tinggi	Ibu Rumah Tangga
30.	57	Laki-laki	Perguruan Tinggi	Wiraswasta
31.	40	Laki-laki	Perguruan Tinggi	Lain-lain
32.	36	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga

33.	43	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga
34.	65	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga
35.	63	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga
36.	27	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga
37.	28	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta
38.	35	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga
39.	48	Laki-laki	SD	Lain-lain
40.	48	Perempuan	Perguruan Tinggi	Ibu Rumah Tangga
41.	44	Laki-laki	Perguruan Tinggi	Wiraswasta
42.	59	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga
43.	61	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga
44.	48	Laki-laki	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
45.	22	Laki-laki	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
46.	28	Perempuan	SMA	Wiraswasta
47.	52	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga
48.	24	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
49.	35	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga
50.	28	Perempuan	Perguruan Tinggi	Ibu Rumah Tangga
51.	57	Perempuan	Perguruan Tinggi	Ibu Rumah Tangga
52.	54	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga
53.	53	Perempuan	Perguruan Tinggi	Lain-lain (Guru)
54.	20	Laki-laki	SMA	Lain-lain
55.	48	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga
56.	49	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pegawai Negri Sipil
57.	31	Laki-laki	Perguruan Tinggi	Wiraswasta
58.	36	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta
59.	59	Perempuan	SD	Wiraswasta
60.	60	Laki-laki	SMA	Wiraswasta
61.	63	Perempuan	Tidak Tamat SD	Ibu Rumah Tangga
62.	54	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga
63.	56	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga
64.	42	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
65.	51	Perempuan	SD	Lain-lain
66.	61	Laki-laki	SMA	Wiraswasta
67.	65	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga

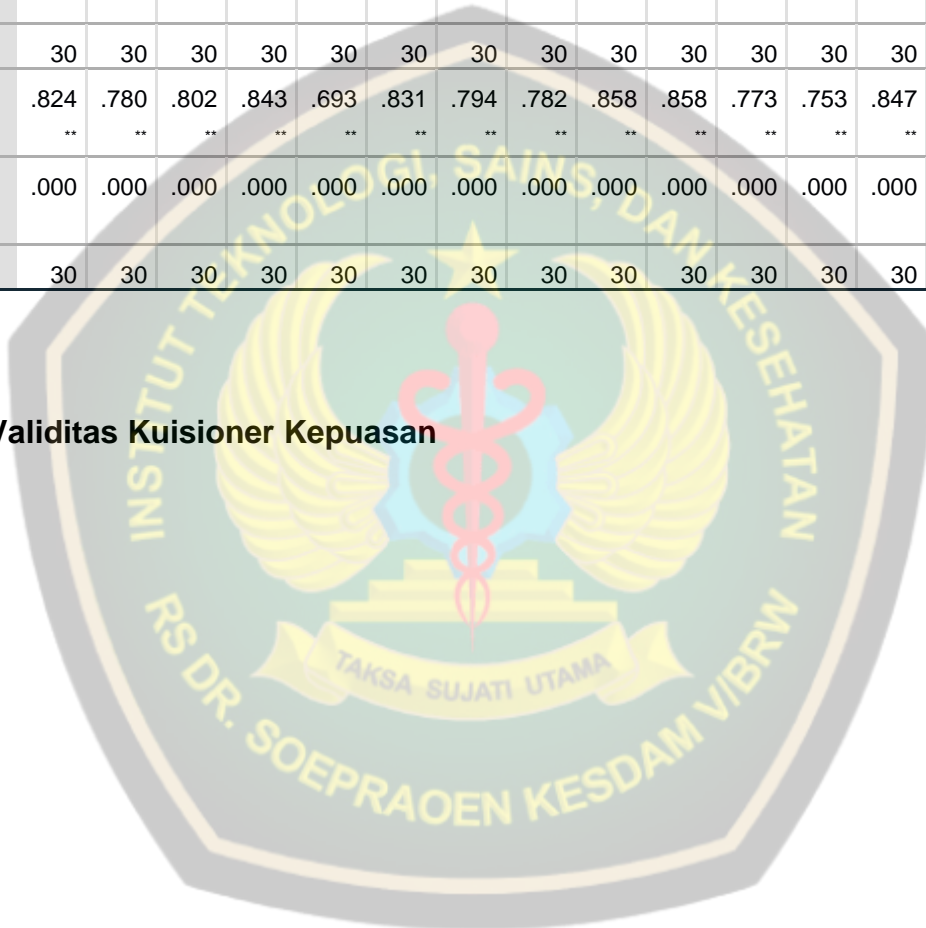
68.	27	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga
69.	40	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga
70.	33	Laki-laki	Perguruan Tinggi	Lain-lain
71.	60	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pegawai Negri Sipil
72.	52	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga
73.	55	Laki-laki	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
74.	35	Laki-laki	Perguruan Tinggi	Wiraswasta
75.	21	Perempuan	Perguruan Tinggi	Mahasiswa
76.	58	Laki-laki	SMA	Lain-lain
77.	50	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta
78.	39	Laki-laki	SMA	Lain-lain
79.	30	Laki-laki	Perguruan Tinggi	Lain-lain (Dosen)
80.	49	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga
81.	62	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga
82.	16	Laki-laki	SMA	Lain-lain (Siswa)
83.	40	Perempuan	Perguruan Tinggi	Ibu Rumah Tangga
84.	34	Laki-laki	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
85.	27	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga
86.	56	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga
87.	62	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
88.	50	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga
89.	58	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga
90.	49	Perempuan	Perguruan Tinggi	Ibu Rumah Tangga
91.	55	Perempuan	SMA	Lain-lain
92.	51	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga
93.	59	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga
94.	49	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga
95.	51	Laki-laki	SD	Lain-lain
96.	48	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga
97.	62	Perempuan	Perguruan Tinggi	Ibu Rumah Tangga
98.	21	Perempuan	Perguruan Tinggi	Mahasiswi
99.	22	Perempuan	Perguruan Tinggi	Mahasiswi
100.	42	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga

Lampiran 4 Data Uji Validitas Kuisisioner
1. Uji Validitas Kuisisioner Harapan

		X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	TOTAL	
X01	Pearson Correlation	1	.915	.737	.906	.376	.709	.512	.906	.737	.915	.495	.376	.737	.558	.558	.709	.709	.512	.315	.388	.824**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.040	.000	.004	.000	.000	.000	.005	.040	.000	.001	.001	.000	.000	.004	.090	.034	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X02	Pearson Correlation	.915	1	.830	.829	.325	.641	.452	.829	.659	.830	.423	.325	.659	.489	.489	.641	.641	.641	.452	.337	.780**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.080	.000	.012	.000	.000	.000	.020	.080	.000	.006	.006	.000	.000	.000	.012	.069	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X03	Pearson Correlation	.737	.830	1	.641	.325	.452	.641	.641	.659	.659	.561	.477	.489	.659	.659	.641	.641	.829	.641	.539	.802**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.080	.012	.000	.000	.000	.000	.001	.008	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X04	Pearson Correlation	.906	.829	.641	1	.437	.792	.583	.792	.641	.829	.427	.437	.829	.641	.641	.792	.792	.583	.375	.447	.843**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.016	.000	.001	.000	.000	.000	.019	.016	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.041	.013	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

X19	Pearson Correlation	.315	.452	.641	.375	.269	.375	.583	.375	.452	.264	.427	.437	.264	.641	.452	.583	.583	.792	1	.894	.635**
	Sig. (2-tailed)	.090	.012	.000	.041	.150	.041	.001	.041	.012	.159	.019	.016	.159	.000	.012	.001	.001	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X20	Pearson Correlation	.388	.337	.539	.447	.331	.447	.671	.447	.539	.337	.518	.511	.337	.742	.539	.671	.671	.671	.894	1	.690**
	Sig. (2-tailed)	.034	.069	.002	.013	.074	.013	.000	.013	.002	.069	.003	.004	.069	.000	.002	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.824	.780	.802	.843	.693	.831	.794	.782	.858	.858	.773	.753	.847	.791	.869	.806	.806	.733	.635	.690	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

2. Uji Validitas Kuisisioner Kepuasan



N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X12 Pearson Correlation	.295	.689*	.197	.433*	.578*	.660*	.575*	.660*	.539*	.786*	.575*	1	.372*	.372*	.413*	.510*	.371*	.495*	.345	.095	.808**
Sig. (2-tailed)	.113	.000	.297	.017	.001	.000	.001	.000	.002	.000	.001		.043	.043	.023	.004	.044	.005	.062	.619	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X13 Pearson Correlation	.189	.189	.047	.120	.412*	.293	.125	.301	.008	.324	.125	.372*	1	.473*	.420*	.668*	.356	.293	.457*	.464*	.519**
Sig. (2-tailed)	.317	.317	.804	.527	.024	.116	.510	.106	.967	.081	.510	.043		.008	.021	.000	.053	.116	.011	.010	.003
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X14 Pearson Correlation	.236	.236	.520*	.296	.301	.301	.317	.174	.351	.324	.206	.372*	.473*	1	.650*	.267	.475*	.301	.427*	.491*	.602**
Sig. (2-tailed)	.209	.209	.003	.113	.106	.106	.088	.357	.057	.081	.274	.043	.008		.000	.153	.008	.106	.019	.006	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X15 Pearson Correlation	.084	.336	.336	.509*	.373*	.479*	.379*	.049	.205	.192	.183	.413*	.420*	.650*	1	.237	.422*	.373*	.281	.557*	.586**
Sig. (2-tailed)	.659	.070	.070	.004	.042	.007	.039	.796	.276	.310	.333	.023	.021	.000		.207	.020	.042	.132	.001	.001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X16 Pearson Correlation	.141	.283	-.141	.069	.356	.356	.165	.593*	.179	.485*	.276	.510*	.668*	.267	.237	1	.533*	.475*	.606*	.136	.578**

TO	Pearson	.467*	.751*	.487*	.638*	.691*	.717*	.733*	.688*	.677*	.730*	.701*	.808*	.519*	.602*	.586*	.578*	.531*	.657*	.622*	.377*	1
TAL	Correlation
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.001	.001	.003	.000	.000	.040	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30



Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner

1. Uji Reliabilitas Kepuasan

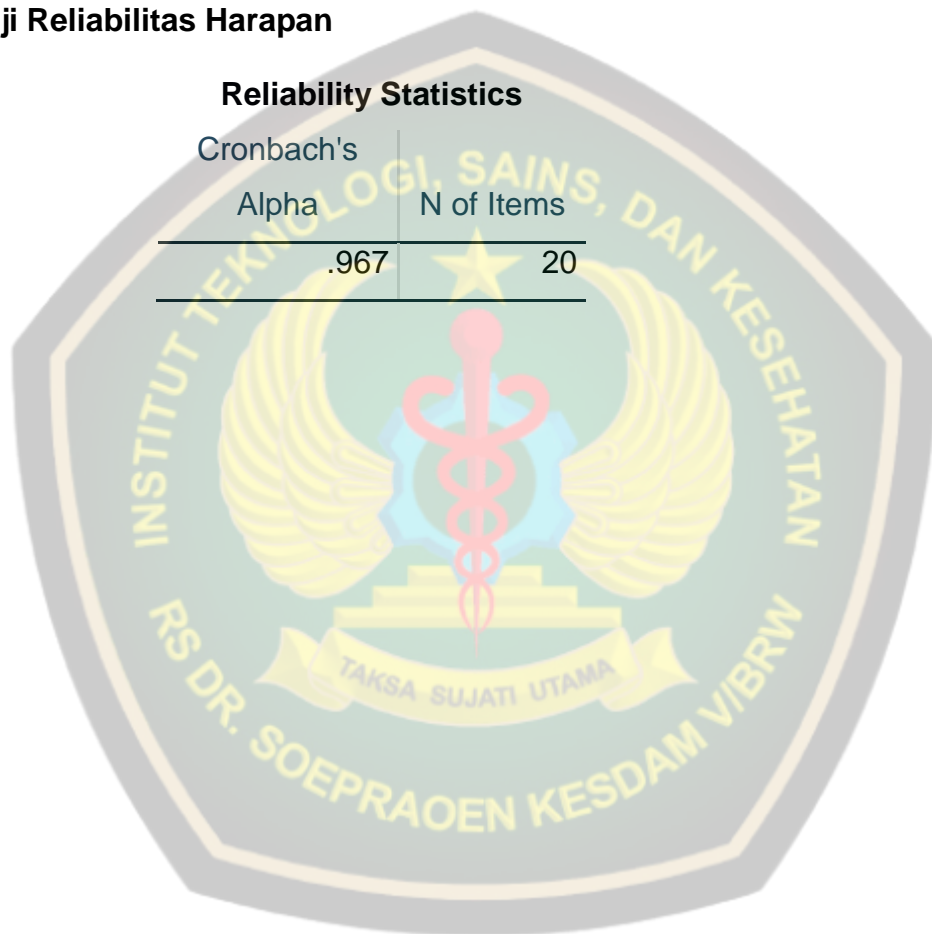
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	20

2. Uji Reliabilitas Harapan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.967	20



Lampiran 6 r Tabel Product Moment

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% Dan 1%					
N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Lampiran 7 Perhitungan Tingkat Kepuasan Tiap Pernyataan dengan metode CSI

1. Kehandalan

Pernyataan 1

- $Mss : \frac{430}{100} = 4,3$
- $Mis : \frac{484}{100} = 4,84$
- $Wf : \frac{4,84}{4,84} \times 100 = 100$
- $Wsi : \frac{100 \times 4,3}{100} = 4,3$
- $Csi : \frac{4,3}{5} \times 100 = 86\%$

Pernyataan 2

- $Mss : \frac{434}{100} = 4,34$
- $Mis : \frac{484}{100} = 4,84$
- $Wf : \frac{4,84}{4,84} \times 100 = 100$
- $Wsi : \frac{100 \times 4,34}{100} = 4,34$
- $Csi : \frac{4,34}{5} \times 100 = 86,8\%$

Pernyataan 3

- $Mss : \frac{436}{100} = 4,36$
- $Mis : \frac{483}{100} = 4,83$
- $Wf : \frac{4,83}{4,83} \times 100 = 100$
- $Wsi : \frac{100 \times 4,36}{100} = 4,36$
- $Csi : \frac{4,36}{5} \times 100 = 87,2\%$

Pernyataan 4

- $Mss : \frac{436}{100} = 4,36$

- b. Mis : $\frac{483}{100} = 4,83$
- c. Wf : $\frac{4,83}{4,83} \times 100 = 100$
- d. Wsi : $\frac{100 \times 4,31}{100} = 4,31$
- e. Csi : $\frac{4,31}{5} \times 100 = 86,2\%$

2. Ketanggapan

Pernyataan 1

- a. Mss : $\frac{430}{100} = 4,3$
- b. Mis : $\frac{482}{100} = 4,82$
- c. Wf : $\frac{4,82}{4,82} \times 100 = 100$
- d. Wsi : $\frac{100 \times 4,3}{100} = 4,3$
- e. Csi : $\frac{4,3}{5} \times 100 = 86\%$

Pernyataan 2

- a. Mss : $\frac{436}{100} = 4,36$
- b. Mis : $\frac{482}{100} = 4,82$
- c. Wf : $\frac{4,82}{4,82} \times 100 = 100$
- d. Wsi : $\frac{100 \times 4,36}{100} = 4,36$
- e. Csi : $\frac{4,36}{5} \times 100 = 87,2\%$

Pernyataan 3

- a. Mss : $\frac{418}{100} = 4,18$
- b. Mis : $\frac{482}{100} = 4,82$
- c. Wf : $\frac{4,82}{4,82} \times 100 = 100$
- d. Wsi : $\frac{100 \times 4,18}{100} = 4,18$
- e. Csi : $\frac{4,18}{5} \times 100 = 83,6\%$

Pernyataan 4

- $Mss : \frac{435}{100} = 4,35$
- $Mis : \frac{481}{100} = 4,81$
- $Wf : \frac{4,81}{4,81} \times 100 = 100$
- $Wsi : \frac{100 \times 4,35}{100} = 4,35$
- $Csi : \frac{4,35}{5} \times 100 = 87\%$

3. Jaminan

Pernyataan 1

- $Mss : \frac{433}{100} = 4,33$
- $Mis : \frac{481}{100} = 4,81$
- $Wf : \frac{4,81}{4,81} \times 100 = 100$
- $Wsi : \frac{100 \times 4,33}{100} = 4,33$
- $Csi : \frac{4,33}{5} \times 100 = 86,6\%$

Pernyataan 2

- $Mss : \frac{435}{100} = 4,35$
- $Mis : \frac{481}{100} = 4,81$
- $Wf : \frac{4,81}{4,81} \times 100 = 100$
- $Wsi : \frac{100 \times 4,35}{100} = 4,35$
- $Csi : \frac{4,35}{5} \times 100 = 87\%$

Pernyataan 3

- $Mss : \frac{431}{100} = 4,31$
- $Mis : \frac{481}{100} = 4,81$
- $Wf : \frac{4,81}{4,81} \times 100 = 100$

$$d. Wsi : \frac{100 \times 4,31}{100} = 4,31$$

$$e. Csi : \frac{4,31}{5} \times 100 = 86,2\%$$

Pernyataan 4

$$a. Mss : \frac{429}{100} = 4,29$$

$$b. Mis : \frac{483}{100} = 4,83$$

$$c. Wf : \frac{4,83}{4,83} \times 100 = 100$$

$$d. Wsi : \frac{100 \times 4,29}{100} = 4,29$$

$$e. Csi : \frac{4,29}{5} \times 100 = 85,8\%$$

4. Empati

Pernyataan 1

$$a. Mss : \frac{443}{100} = 4,43$$

$$b. Mis : \frac{4,83}{100} = 4,83$$

$$c. Wf : \frac{4,83}{4,83} \times 100 = 100$$

$$d. Wsi : \frac{100 \times 4,43}{100} = 4,43$$

$$e. Csi : \frac{4,43}{5} \times 100 = 88,6\%$$

Pernyataan 2

$$a. Mss : \frac{431}{100} = 4,31$$

$$b. Mis : \frac{486}{100} = 4,86$$

$$c. Wf : \frac{4,86}{4,86} \times 100 = 4,86$$

$$d. Wsi : \frac{100 \times 4,31}{100} = ,4,31$$

$$e. Csi : \frac{4,31}{5} \times 100 = 86,2\%$$

Pernyataan 3

$$a. Mss : \frac{428}{100} = 4,28$$

- b. Mis : $\frac{483}{100} = 4,83$
- c. Wf : $\frac{4,83}{4,83} \times 100 = 100$
- d. Wsi : $\frac{100 \times 4,28}{100} = 4,28$
- e. Csi : $\frac{4,28}{5} \times 100 = 85\%$

Pernyataan 4

- a. Mss : $\frac{440}{100} = 4,4$
- b. Mis : $\frac{4,86}{100} = 4,86$
- c. Wf : $\frac{4,86}{4,86} \times 100 = 100$
- d. Wsi : $\frac{100 \times 4,4}{100} = 4,4$
- e. Csi : $\frac{4,4}{5} \times 100 = 88\%$

5. **Bukti langsung**

- a. Mss : $\frac{440}{100} = 4,4$
- b. Mis : $\frac{487}{100} = 4,87$
- c. Wf : $\frac{4,87}{4,87} \times 100 = 100$
- d. Wsi : $\frac{100 \times 4,4}{100} = 4,4$
- e. Csi : $\frac{4,4}{5} \times 100 = 88\%$

Pernyataan 1

- a. Mss : $\frac{430}{100} = 4,3$
- b. Mis : $\frac{487}{100} = 4,87$
- c. Wf : $\frac{4,87}{4,87} \times 100 = 100$
- d. Wsi : $\frac{100 \times 4,3}{100} = 4,3$
- e. Csi : $\frac{4,3}{5} \times 100 = 86\%$

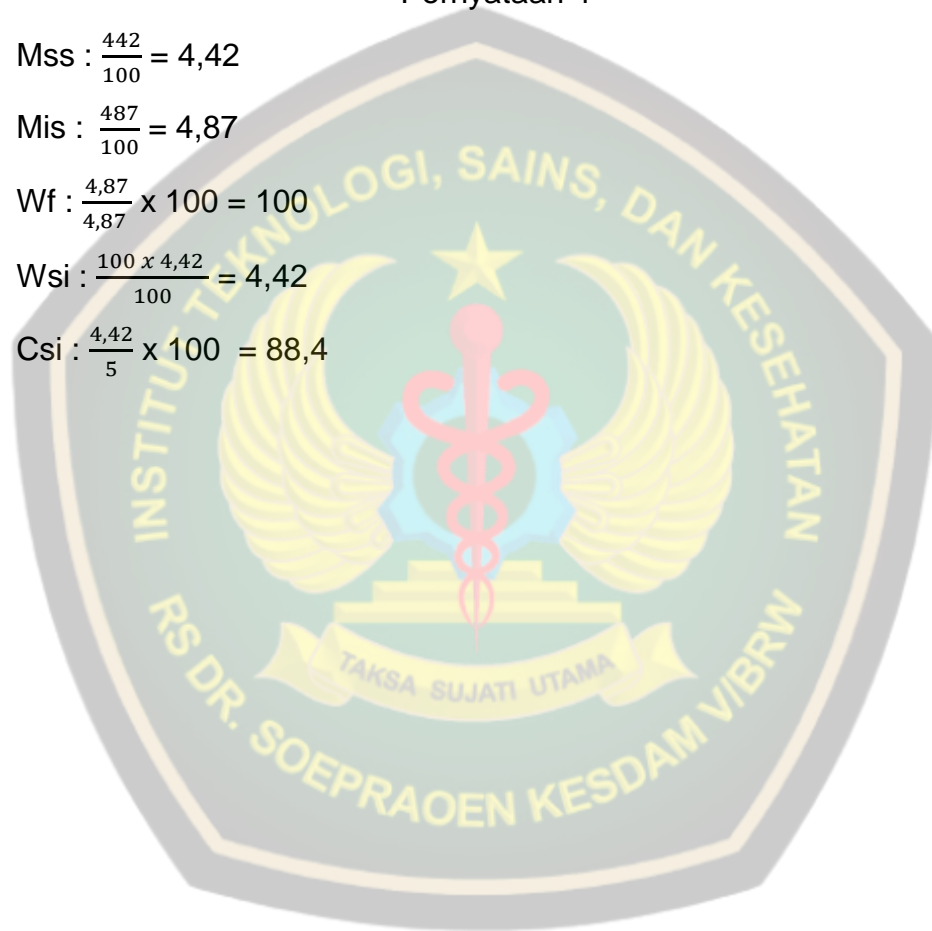
Pernyataan 2

Pernyataan 3

- a. $Mss : \frac{427}{100} = 4,27$
- b. $Mis : \frac{485}{100} = 4,85$
- c. $Wf : \frac{4,85}{4,85} \times 100 = 100$
- d. $Wsi : \frac{100 \times 4,27}{100} = 4,27$
- e. $Csi : \frac{4,27}{5} \times 100 = 85,4\%$

Pernyataan 4

- a. $Mss : \frac{442}{100} = 4,42$
- b. $Mis : \frac{487}{100} = 4,87$
- c. $Wf : \frac{4,87}{4,87} \times 100 = 100$
- d. $Wsi : \frac{100 \times 4,42}{100} = 4,42$
- e. $Csi : \frac{4,42}{5} \times 100 = 88,4$



Lampiran 8 Perhitungan Tingkat Kepuasan Tiap dimensi Dengan Metode

CSI

1. Kehandalan

Pernyataan 1

- $Mss : \frac{430}{100} = 4,3$
- $Mis : \frac{484}{100} = 4,84$
- $Wf : \frac{4,84}{19,34} \times 100 = 25,02$
- $Ws : \frac{25,02 \times 4,3}{100} = 1,07$

Pernyataan 2

- $Mss : \frac{434}{100} = 4,34$
- $Mis : \frac{484}{100} = 4,84$
- $Wf : \frac{4,84}{19,34} \times 100 = 25,02$
- $Ws : \frac{25,02 \times 4,34}{100} = 1,08$

Pernyataan 3

- $Mss : \frac{436}{100} = 4,36$
- $Mis : \frac{483}{100} = 4,83$
- $Wf : \frac{4,83}{19,34} \times 100 = 24,97$
- $Ws : \frac{24,97 \times 4,36}{100} = 1,08$

Pernyataan 4

- $Mss : \frac{431}{100} = 4,31$
- $Mis : \frac{483}{100} = 4,83$
- $Wf : \frac{4,83}{19,34} \times 100 = 24,97$
- $Ws : \frac{24,97 \times 4,31}{100} = 1,07$

$$\sum ws = 1,07 + 1,08 + 1,08 + 1,07 = 4,3$$

$$Csi = \frac{4,3}{5} \times 100 = 86\%$$

2. Ketanggapan

Pernyataan 1

- $Mss \frac{430}{100} = 4,3$
- $Mis : \frac{482}{100} = 4,82$
- $Wf : \frac{4,82}{19,27} \times 100 = 25,01$
- $Ws : \frac{25,01 \times 4,3}{100} = 1,07$

Pernyataan 2

- $Mss : \frac{4,36}{100} = 4,36$
- $Mis : \frac{482}{100} = 4,82$
- $Wf : \frac{4,82}{19,27} \times 100 = 25,01$
- $Ws : \frac{25,01 \times 4,36}{100} = 1,09$

Pernyataan 3

- $Mss : \frac{4,18}{200} = 4,18$
- $Mis : \frac{482}{100} = 4,82$
- $Wf : \frac{4,82}{19,27} \times 100 = 25,01$
- $Ws : \frac{25,02 \times 4,18}{100} = 1,04$

Pernyataan 4

- $Mss : \frac{435}{100} = 4,35$
- $Mis : \frac{481}{100} = 4,81$
- $Wf : \frac{4,81}{19,27} \times 100 = 24,96$
- $Ws : \frac{24,96 \times 4,35}{100} = 1,08$

$$\sum ws = 1,07 + 1,09 + 1,04 + 1,08 = 4,28$$

$$Csi = \frac{4,28}{5} \times 100 = 85,6\%$$

3. Jaminan

Pernyataan 1

- $Mss : \frac{433}{100} = 4,33$
- $Mis : \frac{481}{100} = 4,81$
- $Wf : \frac{4,81}{19,26} \times 100 = 24,97$
- $Ws : \frac{24,97 \times 4,33}{100} = 1,08$

Pernyataan 2

- $Mss : \frac{435}{100} = 4,35$
- $Mis : \frac{4,81}{100} = 4,81$
- $Wf : \frac{4,81}{19,26} \times 100 = 24,97$
- $Ws : \frac{24,97 \times 4,35}{100} = 1,08$

Pernyataan 3

- $Mss : \frac{431}{100} = 4,31$
- $Mis : \frac{481}{100} = 4,81$
- $Wf : \frac{4,81}{19,26} \times 100 = 24,97$
- $Ws : \frac{24,97 \times 4,31}{100} = 1,07$

Pernyataan 4

- $Mss : \frac{429}{100} = 4,29$
- $Mis : \frac{4,83}{100} = 4,83$
- $Wf : \frac{4,83}{19,26} \times 100 = 25,07$
- $Ws : \frac{25,07 \times 4,29}{100} = 1,07$

$$\sum ws = 1,08 + 1,08 + 1,07 + 1,07 = 4,3$$

$$Csi = \frac{4,3}{5} \times 100 = 86\%$$

4. Empati

Pernyataan 1

a. Mss : $\frac{443}{100} = 4,43$

b. Mis : $\frac{483}{100} = 4,83$

c. Wf : $\frac{4,83}{19,38} \times 100 = 24,92$

d. Ws : $\frac{24,92 \times 4,43}{100} = 1,10$

Pernyataan 2

a. Mss : $\frac{431}{100} = 4,31$

b. Mis : $\frac{486}{100} = 4,86$

c. Wf : $\frac{4,86}{19,38} \times 100 = 25,07$

d. Ws : $\frac{25,07 \times 4,31}{100} = 1,11$

Pernyataan 3

a. Mss : $\frac{428}{100} = 4,28$

b. Mis : $\frac{483}{100} = 4,83$

c. Wf : $\frac{4,83}{19,38} \times 100 = 24,92$

d. Ws : $\frac{24,92 \times 4,28}{100} = 1,06$

Pernyataan 4

a. Mss : $\frac{440}{100} = 4,4$

b. Mis : $\frac{486}{100} = 4,86$

c. Wf : $\frac{4,86}{19,38} \times 100 = 25,07$

d. Ws : $\frac{25,07 \times 4,4}{100} = 1,10$

$$\sum ws = 1,10 + 1,11 + 1,06 + 1,10 = 4,37$$

$$Csi = \frac{4,37}{5} \times 100 = 87,4\%$$

5. Bukti langsung

Pernyataan 1

a. $Mss : \frac{440}{100} = 4,4$

b. $Mis : \frac{487}{100} = 4,87$

c. $Wf : \frac{4,87}{19,46} \times 100 = 25,02$

d. $Ws : \frac{25,02 \times 4,4}{100} = 1,10$

Pernyataan 2

a. $Mss : \frac{430}{100} = 4,3$

b. $Mis : \frac{487}{100} = 4,87$

c. $Wf : \frac{4,87}{19,46} \times 100 = 25,02$

d. $Ws : \frac{25,02 \times 4,3}{100} = 1,07$

Pernyataan 3

a. $Mss : \frac{427}{100} = 4,27$

b. $Mis : \frac{485}{100} = 4,85$

c. $Wf : \frac{4,85}{19,46} \times 100 = 24,92$

d. $Ws : \frac{24,92 \times 4,27}{100} = 1,06$

Pernyataan 4

a. $Mss : \frac{442}{100} = 4,42$

b. $Mis : \frac{487}{100} = 4,87$

c. $Wf : \frac{4,87}{19,46} \times 100 = 25,02$

d. $Ws : \frac{25,02 \times 4,42}{100} = 1,10$

$$\Sigma WS = 1,10 + 1,07 + 1,06 + 1,10 = 4,33$$

$$CSI : \frac{4,33}{5} \times 100 = 88,6\%$$



Lampiran 9 Surat Selesai Penelitian


PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KENDALSARI
 Jl. Cengger Ayam 1 / 8 Malang Telp. 0341 - 478215
 e.mail : puskesmaskendalsari@gmail.com

Kode Pos. 65141

SURAT KETERANGAN
 No. 800/0498/35.73.402.015/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Puskesmas Kendalsari menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

N a m a : NOVITA RIZQI KAMILIA
NIM : 194064
Status Pendidikan : Mahasiswa Institut Teknologi, Sains dan Kesehatan RS dr.Soepraoen Malang

Sudah melaksanakan Penelitian di Puskesmas Kendalsari mulai bulan Februari 2022 dengan judul : Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kendalsari Kota Malang. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan dengan semestinya.

Malang, 21 Februari 2022
 Kepala Puskesmas Kendalsari

DR. SATHOM SETYO PALUPI
 NIP. 19680919 199312 2 002

Lampiran 10 Lokasi Penelitian



Lampiran 11 Dokumen Penelitian



