

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

#### SURVEI MUTU PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN APOTEK ANUGERAH KOTA MALANG

No. Responden: \_\_\_\_\_  
(diisi oleh surveyor)

#### Identitas Responden

1. Nama Lengkap : \_\_\_\_\_
2. Umur : \_\_\_\_\_
  - < 21 tahun
  - 21-40 tahun
  - > 40 tahun
3. Jenis Kelamin :  L  P
4. Seberapa sering bertransaksi di Apotek Anugerah?
  - Jarang
  - Kadang-Kadang
  - Sering

**A.** Pernyataan-pernyataan di bawah ini berkaitan dengan perasaan Anda mengenai **mutu pelayanan** Apotek Anugerah. Pada tiap-tiap pernyataan, mohon Anda dapat menunjukkan sejauh mana Anda setuju/tidak setuju dengan pernyataan-pernyataan tersebut. Melingkari angka 5 berarti Anda sangat setuju dengan pernyataan tersebut, sementara melingkari angka 1 berarti Anda sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Anda dapat melingkari pada angka manapun untuk menunjukkan tingkat kesetujuan/ketidaksetujuan Anda. Tidak ada jawaban benar dan salah, yang terpenting adalah angka yang Anda lingkari yang menunjukkan persepsi Anda mengenai Apotek Anugerah. Berikut merupakan ketentuan tingkat kesetujuan/ketidaksetujuan dalam kuesioner ini:

5 : Sangat Setuju      2 : Tidak Setuju  
4 : Setuju              1 : Sangat Tidak Setuju  
3 : Ragu-ragu

No.	Pernyataan	Persepsi
<b>KEANDALAN</b>		
1	Apotek ini melakukan apa yang dijanjikan.	1 2 3 4 5
2	Apotek ini menunjukkan sikap untuk menyelesaikan masalah ketika saya memiliki masalah.	1 2 3 4 5
3	Apotek ini melayani dengan baik sejak awal.	1 2 3 4 5
4	Apotek ini melakukan pelayanan resep paling lama 30 menit.	1 2 3 4 5
5	Apotek ini bekerja dengan akurat dan tidak melakukan kesalahan.	1 2 3 4 5
6	Petugas apotek teliti dalam membaca resep.	1 2 3 4 5

7	Petugas kasir teliti dalam menangani pembayaran.	1	2	3	4	5
8	Penyakit saya sembuh atau berkurang setelah mengonsumsi obat dari apotek ini.	1	2	3	4	5
<b>KETANGGAPAN</b>						
9	Apotek ini menginformasikan kepada saya secara tepat kapan layanan akan dikerjakan.	1	2	3	4	5
10	Saya mendapatkan pelayanan yang cepat dari karyawan apotek ini.	1	2	3	4	5
11	Karyawan apotek ini selalu bersedia menolong saya <b>(tidak valid)</b>	1	2	3	4	5
12	Karyawan apotek ini menjawab kebutuhan saya dengan segera.	1	2	3	4	5
13	Karyawan apotek menerima dan menanggapi keluhan saya dengan baik.	1	2	3	4	5
14	Karyawan apotek menerima dan memproses resep dengan cepat.	1	2	3	4	5
15	Karyawan apotek memberikan informasi mengenai obat kepada saya.	1	2	3	4	5
<b>JAMINAN</b>						
16	Saya dapat mempercayai karyawan apotek ini.	1	2	3	4	5
17	Saya merasa aman saat membeli obat di apotek ini.	1	2	3	4	5
18	Karyawan apotek ini selalu sopan.	1	2	3	4	5
19	Karyawan apotek ini memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan saya.	1	2	3	4	5
20	Karyawan apotek ini menuliskan aturan pakai obat pada label dengan lengkap dan jelas.	1	2	3	4	5
<b>EMPATI</b>						
21	Apotek ini memberikan perhatian secara personal kepada saya.	1	2	3	4	5
22	Karyawan apotek ini mengetahui apa yang saya butuhkan.	1	2	3	4	5
23	Apotek ini menjawab kebutuhan-kebutuhan spesifik saya.	1	2	3	4	5
24	Apotek ini memiliki waktu operasional yang nyaman bagi saya <b>(tidak valid)</b>	1	2	3	4	5
<b>BUKTI BERWUJUD</b>						
25	Apotek ini memiliki peralatan modern.	1	2	3	4	5
26	Fasilitas fisik apotek ini menarik secara visual.	1	2	3	4	5
27	Karyawan apotek ini berpakaian bagus dan tampil rapi.	1	2	3	4	5
28	Tampilan fasilitas fisik apotek ini sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.	1	2	3	4	5
29	Apotek ini memiliki tempat parkir yang memadai dan nyaman.	1	2	3	4	5
30	Apotek ini dekat dengan rumah sakit.	1	2	3	4	5
31	Apotek ini memiliki produk yang beragam.	1	2	3	4	5
32	Apotek ini terletak pada lokasi yang baik.	1	2	3	4	5

**B.** Kami ingin melihat **kepuasan** Anda pada Apotek Anugerah, khususnya dalam aspek-aspek di bawah ini. Pada tiap-tiap nomor, mohon Anda dapat menunjukkan sejauh mana Anda puas/tidak puas pada aspek tertentu di Apotek Anugerah. Melingkari angka 5 berarti Anda sangat puas dengan pernyataan tersebut, sementara melingkari angka 1 berarti Anda sangat tidak puas dengan pernyataan tersebut. Anda dapat melingkari pada angka manapun untuk menunjukkan tingkat kepuasan/ketidakpuasan Anda. Tidak ada jawaban benar dan salah, yang terpenting adalah angka yang Anda lingkari yang menunjukkan kepuasan Anda mengenai Apotek Anugerah. Berikut merupakan ketentuan tingkat kepuasan/ketidakpuasan dalam kuesioner ini:

5 : Sangat Puas            2 : Tidak Puas  
 4 : Puas                    1 : Sangat Tidak Puas  
 3 : Ragu-ragu

No.	Pernyataan	Persepsi
<b>PERHATIAN TEKNIS</b>		
1	Kompetensi dan kemampuan pegawai farmasi	1 2 3 4 5
2	Etika pegawai farmasi	1 2 3 4 5
<b>KEPEDULIAN INTERPERSONAL</b>		
3	Perhatian yang diberikan pegawai farmasi	1 2 3 4 5
4	Kemampuan berkomunikasi dan mendengarkan pegawai farmasi	1 2 3 4 5
<b>LINGKUNGAN FISIK</b>		
5	Kenyamanan suasana apotek	1 2 3 4 5
6	Kebersihan apotek	1 2 3 4 5
7	Kenyamanan suhu apotek	1 2 3 4 5
8	Kenyamanan pencahayaan apotek	1 2 3 4 5
9	Kenyamanan kamar mandi ( <b>tidak valid</b> )	1 2 3 4 5
10	Penataan fasilitas di apotek	1 2 3 4 5
11	Penataan dan lokasi parkir apotek ( <b>tidak valid</b> )	1 2 3 4 5
<b>AKSES</b>		
12	Kenyamanan pelayanan kesehatan	1 2 3 4 5
13	Waktu pelayanan	1 2 3 4 5
14	Jumlah pegawai	1 2 3 4 5
15	Jumlah fasilitas	1 2 3 4 5
16	Fleksibilitas pembayaran	1 2 3 4 5
<b>KARAKTERISTIK ORGANISASI</b>		
17	Reputasi apotek	1 2 3 4 5
18	Regulasi administratif apotek	1 2 3 4 5
<b>KONTINUITAS</b>		
19	Kesinambungan proses pelayanan kesehatan dari rumah sakit dan apotek	1 2 3 4 5
<b>EFIKASI PERAWATAN</b>		
20	Dampak yang dihasilkan dari obat yang dikonsumsi	1 2 3 4 5

## Lampiran 2. Lembar Persetujuan Pasien

### PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa saya sudah mendapat penjelasan mengenai penelitian yang sedang dilakukan oleh Yekti Setiyowati. Penelitian ini berjudul Pengaruh Mutu Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Anugerah Kota Malang.

Saya menyatakan dengan kesadaran penuh untuk berpartisipasi secara sukarela. Namun, apabila selama penelitian saya hendak mengundurkan diri, maka saya dapat melakukannya sewaktu-waktu tanpa ada sanksi yang mengikat.

Malang,

Yang memberi persetujuan,

Nama lengkap

### Lampiran 3. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		182
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.24356167
Most Extreme Differences	Absolute	.184
	Positive	.084
	Negative	-.184
Kolmogorov-Smirnov Z		2.481
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000

Sumber: Olah Data SPSS Berdasarkan Hasil Survei

## Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Kuesioner

No	Variabel	Dimensi Indikator	Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	Mutu Pelayanan (X)	<i>Keandalan (X<sub>1</sub>)</i>	Pertanyaan A1	0.675	0.444	Valid
			Pertanyaan A2	0.782	0.444	Valid
			Pertanyaan A3	0.596	0.444	Valid
			Pertanyaan A4	0.732	0.444	Valid
			Pertanyaan A5	0.773	0.444	Valid
			Pertanyaan A6	0.520	0.444	Valid
			Pertanyaan A7	0.737	0.444	Valid
			Pertanyaan A8	0.905	0.444	Valid
		<i>Ketanggapan (X<sub>2</sub>)</i>	Pertanyaan A9	0.716	0.444	Valid
			Pertanyaan A10	0.672	0.444	Valid
			Pertanyaan A11	0.441	0.444	Tidak Valid
			Pertanyaan A12	0.736	0.444	Valid
			Pertanyaan A13	0.774	0.444	Valid
			Pertanyaan A14	0.811	0.444	Valid
			Pertanyaan A15	0.774	0.444	Valid
		<i>Jaminan (X<sub>3</sub>)</i>	Pertanyaan A16	0.661	0.444	Valid
			Pertanyaan A17	0.628	0.444	Valid
			Pertanyaan A18	0.800	0.444	Valid
			Pertanyaan A19	0.704	0.444	Valid
			Pertanyaan A20	0.569	0.444	Valid
		<i>Empati (X<sub>4</sub>)</i>	Pertanyaan A21	0.630	0.444	Valid
			Pertanyaan A22	0.629	0.444	Valid
			Pertanyaan A23	0.872	0.444	Valid
			Pertanyaan A24	0.436	0.444	Tidak Valid
		<i>Bukti Berwujud (X<sub>5</sub>)</i>	Pertanyaan A25	0.779	0.444	Valid
			Pertanyaan A26	0.734	0.444	Valid
			Pertanyaan A27	0.800	0.444	Valid
			Pertanyaan A28	0.646	0.444	Valid
			Pertanyaan A29	0.582	0.444	Valid
			Pertanyaan A30	0.754	0.444	Valid
			Pertanyaan A31	0.711	0.444	Valid
			Pertanyaan A32	0.697	0.444	Valid
2	Kepuasan Pasien (Y)	<i>Perhatian Teknis (Y<sub>1</sub>)</i>	Pertanyaan B1	0.649	0.444	Valid
			Pertanyaan B2	0.843	0.444	Valid
		<i>Kepedulian Interpersonal (Y<sub>2</sub>)</i>	Pertanyaan B3	0.727	0.444	Valid
			Pertanyaan B4	0.836	0.444	Valid
		<i>Lingkungan Fisik (Y<sub>3</sub>)</i>	Pertanyaan B5	0.702	0.444	Valid
			Pertanyaan B6	0.767	0.444	Valid
			Pertanyaan B7	0.729	0.444	Valid
			Pertanyaan B8	0.539	0.444	Valid
			Pertanyaan B9	0.374	0.444	Tidak Valid
			Pertanyaan B10	0.782	0.444	Valid
			Pertanyaan B11	0.412	0.444	Tidak Valid
		<i>Akses (Y<sub>4</sub>):</i>	Pertanyaan B12	0.813	0.444	Valid

		Pertanyaan B13	0.767	0.444	Valid
		Pertanyaan B14	0.678	0.444	Valid
		Pertanyaan B15	0.858	0.444	Valid
		Pertanyaan B16	0.707	0.444	Valid
	<i>Karakteristik Organisasi (Y<sub>5</sub>)</i>	Pertanyaan B17	0.570	0.444	Valid
	<i>Kontinuitas (Y<sub>6</sub>)</i>	Pertanyaan B18	0.838	0.444	Valid
	<i>Efikasi Perawatan (Y<sub>7</sub>)</i>	Pertanyaan B19	0.780	0.444	Valid
		Pertanyaan B20	0.885	0.444	Valid

Sumber: Olahan Peneliti Berdasarkan Hasil Survei

**Lampiran 5. Persepsi Responden atas Mutu Pelayanan di Apotek Anugerah (N = 182)**

No	Sub-Variabel	Indikator	Persepsi									
			SS		S		R		TS		STS	
			N	Persentase	N	Persentase	N	Persentase	N	Persentase	N	Persentase
1	Keandalan	(1) Apotek ini melakukan apa yang dijanjikan	134	73.6%	47	25.8%	0	0%	1	0.5%	0	0%
		(2) Apotek ini menunjukkan sikap untuk menyelesaikan masalah ketika saya memiliki masalah	131	72.0%	49	26.9%	2	1.1%	0	0%	0	0%
		(3) Apotek ini melayani dengan baik sejak awal	150	82.4%	31	17.0%	1	0.5%	0	0%	0	0%
		(4) Apotek ini melakukan pelayanan resep paling lama 30 menit	92	50.5%	74	40.7%	15	8.2%	1	0.5%	0	0%
		(5) Apotek ini bekerja dengan akurat dan tidak melakukan kesalahan	118	64.8%	62	34.1%	2	1.1%	0	0%	0	0%
		(6) Petugas apotek teliti dalam membaca resep	135	74.2%	47	25.8%	0	0%	0	0%	0	0%
		(7) Petugas kasir teliti dalam menangani pembayaran	136	74.7%	45	24.7%	1	0.5%	0	0%	0	0%
		(8) Penyakit saya sembuh atau berkurang setelah	109	59.9%	68	37.4%	5	2.7%	0	0%	0	0%

		mengonsumsi obat dari apotek ini										
2	Ketanggapan	(9) Apotek ini menginformasikan kepada saya secara tepat kapan layanan akan dikerjakan	130	71.4%	52	28.6%	0	0%	0	0%	0	0%
		(10) Saya mendapatkan pelayanan yang cepat dari karyawan apotek ini	130	71.4%	50	27.5%	2	1.1%	0	0%	0	0%
		(11) Karyawan apotek ini menjawab kebutuhan saya dengan segera	92	50.5%	74	40.7%	15	8.2%	1	0.5%	0	0%
		(12) Karyawan apotek menerima dan menanggapi keluhan saya dengan baik	139	76.4%	43	23.6%	0	0%	0	0%	0	0%
		(13) Karyawan apotek menerima dan memproses resep dengan cepat	126	69.2%	52	28.6%	4	2.2%	0	0%	0	0%
		(14) Karyawan apotek memberikan informasi mengenai obat kepada saya	131	72.0%	50	27.5%	1	0.5%	0	0%	0	0%
3	Jaminan	(15) Saya dapat mempercayai karyawan apotek ini	135	74.2%	45	24.7%	2	1.1%	0	0%	0	0%

		(16) Saya merasa aman saat membeli obat di apotek ini	142	78.0%	40	22.0%	0	0%	0	0%	0	0%
		(17) Karyawan apotek ini selalu sopan	140	76.9%	41	22.5%	1	0.5%	0	0%	0	0%
		(18) Karyawan apotek ini memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan saya	130	71.4%	52	28.6%	0	0%	0	0%	0	0%
		(19) Karyawan apotek ini menuliskan aturan pakai obat pada label dengan lengkap dan jelas	134	73.6%	47	25.8%	1	0.5%	0	0%	0	0%
4	Empati	(20) Apotek ini memberikan perhatian secara personal kepada saya	104	57.1%	64	35.2%	10	5.5%	4	2.2%	0	0%
		(21) Karyawan apotek ini mengetahui apa yang saya butuhkan	115	63.2%	61	33.5%	4	2.2%	2	1.1%	0	0%
		(22) Apotek ini menjawab kebutuhan-kebutuhan spesifik saya	113	62.1%	64	35.2%	5	2.7%	0	0%	0	0%
5	Bukti Berwujud	(23) Apotek ini memiliki peralatan modern	73	40.1%	78	42.9%	30	16.5%	1	0.5%	0	0%
		(24) Fasilitas fisik apotek ini menarik secara visual	78	42.9%	75	41.2%	28	15.4%	1	0.5%	0	0%



1	Perhatian Teknis	(1) Kompetensi dan kemampuan pegawai farmasi	116	63.7%	65	35.7%	1	0.5%	0	0%	0	0%
		(2) Etika pegawai farmasi	121	66.5%	60	33.0%	1	0.5%	0	0%	0	0%
2	Kepedulian Interpersonal	(3) Perhatian yang diberikan pegawai farmasi	117	64.3%	64	35.2%	1	0.5%	0	0%	0	0%
		(4) Kemampuan berkomunikasi dan mendengarkan pegawai farmasi	123	67.6%	55	30.2%	4	2.2%	0	0%	0	0%
3	Lingkungan Fisik	(5) Kenyamanan suasana apotek	109	59.9%	67	36.8%	5	2.7%	1	0.5%	0	0%
		(6) Kebersihan apotek	108	59.3%	71	39.0%	3	1.6%	0	0%	0	0%
		(7) Kenyamanan suhu apotek	92	50.5%	73	40.1%	16	8.8%	1	0.5%	0	0%
		(8) Kenyamanan pencahayaan apotek	98	53.8%	75	41.2%	8	4.4%	2	0.5%	0	0%
		(9) Penataan fasilitas di apotek	92	50.5%	69	37.9%	21	11.5%	0	0%	0	0%
4	Akses	(10) Kenyamanan pelayanan kesehatan	109	59.9%	70	38.5%	3	1.6%	0	0%	0	0%
		(11) Waktu pelayanan	110	60.4%	69	37.9%	3	1.6%	0	0%	0	0%
		(12) Jumlah pegawai	97	53.3%	74	40.7%	11	6.0%	0	0%	0	0%
		(13) Jumlah fasilitas	87	47.8%	76	41.8%	19	10.4%	0	0%	0	0%
		(14) Fleksibilitas pembayaran	119	65.4%	52	28.6%	9	4.9%	2	1.1%	0	0%
5	Karakteristik Organisasi	(15) Reputasi apotek	123	67.6%	57	31.3%	2	1.1%	0	0%	0	0%
		(16) Regulasi administratif apotek	103	56.6%	77	42.3%	2	1.1%	0	0%	0	0%
6	Kontinuitas	(17) Kesenambungan proses pelayanan kesehatan dari rumah sakit dan apotek	100	54.9%	68	37.4%	14	7.7%	0	0%	0	0%
7	Efikasi Perawatan	(18) Dampak yang dihasilkan dari obat yang dikonsumsi	111	61.0%	69	37.9%	2	1.1%	0	0%	0	0%