

LAMPIRAN**Lampiran 1. Informed Consent****INFORMED CONSENT****SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Alamat :

Dengan ini menyatakan ketersediaan saya menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh Deva Gita Carresa Mahasiswa Farmasi Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang dengan judul **“EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI TIGA APOTEK WILAYAH KECAMATAN TUREN”**.

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negative terhadap saya, oleh karena itu saya bersedia menjadi responden dan berperan serta dalam penelitian dengan mengisi kuisisioner yang dibutuhkan peneliti dengan sukarela tanpa ada paksaan pihak manapun.

Responden

Turen,

(.....)

Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian

KUISISIONER PENELITIAN

Kepada responden yang terhormat.

Saya mahasiswi program studi D3 Farmasi Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

Nama : Deva Gita Carresa

NIM : 19.40.13

Program Studi : D3 Farmasi

Saat ini peneliti sedang melakukan penelitian yang berjudul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Tiga Apotek Wilayah Kecamatan Turen”. Adapun segala informasi yang bapak/ibu, saudara/i akan dijamin kerahasiaannya, karena itu bapak/ibu, saudara/i bebas mencantumkan nama. Jika bapak/ibu, saudara/i bersedia menjadi responden penelitian ini maka saya meminta ketersediaan untuk menandatangani kolom dibawah ini dan mengisi kuisisioner yang sudah disediakan.

Terima kasih atas bantuan dan ketersediaan anda meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini.

A. Karakteristik Responden

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Pendidikan :

Pekerjaan :

B. Pernyataan pengetahuan

Petunjuk: Anda diminta menjawab semua pertanyaan yang tersedia dengan memberikan tanda() pada salah satu jawaban.

| No | Pertanyaan | Sangat Puas | Puas | Cukup Puas | Kurang Puas | Tidak Puas |
|---|--|-------------|------|------------|-------------|------------|
| Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>) | | | | | | |
| 1 | Petugas farmasi menjelaskan informasi penggunaan obat | | | | | |
| 2 | Petugas farmasi menjelaskan informasi dosis/seharusnya obat yang harus diminum | | | | | |
| Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) | | | | | | |
| 3 | Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi | | | | | |
| 4 | Setiap keluhan pasien dtangani dengan cepat | | | | | |
| 5 | Petugas farmasi terampil dan cakap dalam melayani pasien | | | | | |
| 6 | Petugas armasi cepat dan tanggap melayani pasien | | | | | |
| Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) | | | | | | |
| 7 | Semua obat yang termasuk dalam resep selalu tersedia di apotek | | | | | |
| 8 | Obat yang diterima oleh pasien dalam keadaan baik | | | | | |

| Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 9 | Petugas ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat | | | | | |
| 10 | Petugas farmasi melayani pasien tanpa memandang status sosial | | | | | |
| 11 | Petugas farmasi melayani pasien sesuai dengan nomor antrian | | | | | |
| 12 | Informasi obat diberikan tanpa harus pasien meminta | | | | | |
| 13 | Petugas apotek memakai pakaian yang rapi | | | | | |
| Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) | | | | | | |
| 14 | Tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat | | | | | |
| 15 | Ruangan pelayanan yang nyaman | | | | | |
| 16 | Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur/pamlet | | | | | |
| 17 | Ruang tunggu bersih dan rapi | | | | | |

LAMPIRAN 3. KUISIONER RESPONDEN

KUISIONER PENELITIAN

Kepada responden yang terhormat.

Saya mahasiswa program studi D3 Farmasi Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

Nama : Deva Gita Carresa

NIM : 19.40.13

Program Studi : D3 Farmasi

Saat ini peneliti sedang melakukan penelitian yang berjudul "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Kecamatan Turen". Adapun segala informasi yang bapak/ibu, saudara/ibu akan dijamin kerahasiaannya, karena itu bapak/ibu, saudara/ibu bebas mencantumkan nama. Jika bapak/ibu, saudara/ibu bersedia menjadi responden penelitian ini maka saya meminta ketersediaan untuk menandatangani kolom dibawah ini dan mengisi kuisisioner yang sudah disediakan.

Terima kasih atas bantuan dan ketersediaan anda meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini.

A. Karakteristik Responden

Nama : Nur Cahyono

Usia : 37 tahun

Jenis Kelamin : Laki - Laki

Pendidikan : S1

Pekerjaan : Karyawan

RESPONDEN PENELITIAN

saya menjadi responden
Gita Carresa Mahasiswa
Kesehatan RS dr. Soepraoen
Malang
TENTANG KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK

ini tidak akan berakibat
saya bersedia menjadi
responden penelitian ini
dengan mengisi kuisisioner
ini tanpa ada paksaan pihak

Responden

Turen,


(.....)

B. Pernyataan pengetahuan

Petunjuk: Anda diminta menjawab semua pertanyaan yang tersedia dengan memberikan tanda () pada salah satu jawaban.

| No. | Pertanyaan | Sangat Puas | Puas | Cukup Puas | Kurang Puas | Tidak Puas |
|---|--|-------------|------|------------|-------------|------------|
| Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>) | | | | | | |
| 1 | Petugas farmasi menjelaskan informasi penggunaan obat | | | ✓ | | |
| 2 | Petugas farmasi menjelaskan informasi dosis/seharusnya obat yang harus diminum | | | | ✓ | |
| Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) | | | | | | |
| 3 | Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi | | ✓ | | | |
| 4 | Setiap keluhan pasien dtangani dengan cepat | | ✓ | | | |
| 5 | Petugas farmasi terampil dan cakap dalam melayani pasien | ✓ | | | | |
| 6 | Petugas armasi cepat dan tanggap melayani pasien | ✓ | | | | |
| Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) | | | | | | |
| 7 | Semua obat yang termasuk dalam resep selalu tersedia di apotek | ✓ | | | | |
| 8 | Obat yang diterima oleh pasien dalam keadaan baik | ✓ | | | | |
| Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) | | | | | | |
| 9 | Petugas ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat | | ✓ | | | |
| 10 | Petugas farmasi melayani pasien tanpa memandang status sosial | ✓ | | | | |
| 11 | Petugas farmasi melayani pasien sesuai dengan nomor antrian | ✓ | | | | |
| 12 | Informasi obat diberikan tanpa harus pasien meminta | | ✓ | | | |
| 13 | Petugas apotek memakai pakaian yang rapi | | ✓ | | | |
| Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) | | | | | | |
| 14 | Tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat | ✓ | | | | |
| 15 | Ruangan pelayanan yang nyaman | | ✓ | | | |
| 16 | Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur/pamlet | | ✓ | | | |
| 17 | Ruang tunggu bersih dan rapi | ✓ | | | | |

INFORMED CONSENT**SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lina

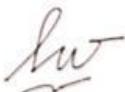
Alamat : Talangsuko

Dengan ini menyatakan ketersediaan saya menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh Deva Gita Carresa Mahasiswa Farmasi Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang dengan judul "EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK WILAYAH KECAMATAN TUREN".

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negative terhadap saya, oleh karena itu saya bersedia menjadi responden dan berperan serta dalam penelitian dengan mengisi kuisisioner yang dibutuhkan peneliti dengan sukarela tanpa ada paksaan pihak manapun.

Responden

Turen,


(.....)

KUISIONER PENELITIAN

Kepada responden yang terhormat.

Saya mahasiswa program studi D3 Farmasi Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

Nama : Deva Gita Carresa

NIM : 19.40.13

Program Studi : D3 Farmasi

Saat ini peneliti sedang melakukan penelitian yang berjudul "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Kecamatan Turen". Adapun segala informasi yang bapak/ibu, saudara/i akan dijamin kerahasiaannya, karena itu bapak/ibu, saudara/i bebas mencantumkan nama. Jika bapak/ibu, saudara/i bersedia menjadi responden penelitian ini maka saya meminta ketersediaan untuk menandatangani kolom dibawah ini dan mengisi kuisisioner yang sudah disediakan.

Terima kasih atas bantuan dan ketersediaan anda meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini.

A. Karakteristik Responden

Nama : Lina

Usia : 22 tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA

Pekerjaan : Ibu rumah tangga

B. Pernyataan pengetahuan

Petunjuk: Anda diminta menjawab semua pertanyaan yang tersedia dengan memberikan tanda () pada salah satu jawaban.

| No. | Pertanyaan | Sangat Puas | Puas | Cukup Puas | Kurang Puas | Tidak Puas |
|---|--|-------------|------|------------|-------------|------------|
| Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>) | | | | | | |
| 1 | Petugas farmasi menjelaskan informasi penggunaan obat | | | ✓ | | |
| 2 | Petugas farmasi menjelaskan informasi dosis/seharusnya obat yang harus diminum | | ✓ | | | |
| Dimensi Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) | | | | | | |
| 3 | Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi | | ✓ | | | |
| 4 | Setiap keluhan pasien dtangani dengan cepat | | ✓ | | | |
| 5 | Petugas farmasi terampil dan cakap dalam melayani pasien | | ✓ | | | |
| 6 | Petugas armasi cepat dan tanggap melayani pasien | | ✓ | | | |
| Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) | | | | | | |
| 7 | Semua obat yang termasuk dalam resep selalu tersedia di apotek | | ✓ | | | |
| 8 | Obat yang diterima oleh pasien dalam keadaan baik | ✓ | | | | |
| Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) | | | | | | |
| 9 | Petugas ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat | ✓ | | | | |
| 10 | Petugas farmasi melayani pasien tanpa memandang status sosial | ✓ | | | | |
| 11 | Petugas farmasi melayani pasien sesuai dengan nomor antrian | | ✓ | | | |
| 12 | Informasi obat diberikan tanpa harus pasien meminta | | ✓ | | | |
| 13 | Petugas apotek memakai pakaian yang rapi | | ✓ | | | |
| Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) | | | | | | |
| 14 | Tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat | | | ✓ | | |
| 15 | Ruangan pelayanan yang nyaman | | | ✓ | | |
| 16 | Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur/pamlet | ✓ | | | | |
| 17 | Ruang tunggu bersih dan rapi | | ✓ | | | |

LAMPIRAN 4. DATA RESPONDEN UJI PENDAHULUAN

| X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | X3.1 | X3.2 | X3.3 | X3.4 | X3.5 | X4.1 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1 | 2 | | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 1 | 1 | | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| 2 | 3 | | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 2 | 2 | | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 1 | 1 | | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 2 | 1 | | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 1 | 1 | | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 1 | 1 | | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 |
| 1 | 2 | | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 1 | 1 | | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 |
| 2 | 2 | | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 2 | | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 1 | 1 | | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| 4 | 3 | | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 |
| 4 | 2 | | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 4 | 2 | | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 |
| 4 | 3 | | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 |
| 1 | 2 | | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3 | 1 | | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | 2 | | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 |
| 4 | 1 | | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 |
| 2 | 1 | | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 4 | 1 | | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 |
| 4 | 1 | | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 |
| 1 | 2 | | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 |

LAMPIRAN 5. DATA RESPONDEN APOTEK FARMITA FARMA

| Nama Responden | Usia | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | X1.1 | X1.2 | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X3.1 | X3.2 | X4.1 | X4.2 | X4.3 |
|------------------|------|---------------|------------|------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Susmiati | 37 | Perempuan | SMP | Ibu rumah tangga | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| Zainul Arifin | 32 | Laki-laki | SMK | Wiraswasta | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| Novita | 26 | Perempuan | SMA | Wiraswasta | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Alexander | 44 | Laki-laki | S1 | Guru | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| Rohmah | 56 | Perempuan | SMA | Wiraswasta | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| Nur Rohman | 56 | Laki-laki | STM | Kuli Bangunan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| Annel | 18 | Perempuan | SMA | Pelajar | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Alif Fahrenzi | 21 | Laki-laki | S1 | Mahasiswa | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| Mariam | 42 | Perempuan | SD | Ibu rumah tangga | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Bambang Jamiko | 30 | Laki-laki | SMA | Karyawan | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Lina | 22 | Perempuan | SMA | Ibu rumah tangga | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| Adinda Septia | 22 | Perempuan | D3 | Mahasiswa | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| Siti Maimunah | 43 | Perempuan | SMA | Ibu rumah tangga | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Sumiani | 38 | Perempuan | SMK | Ibu rumah tangga | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| Sudiono | 40 | Laki-laki | SMP | Pedagog | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| Adira | 21 | Perempuan | D3 | Mahasiswa | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| Ahmad Faisol | 24 | Laki-laki | S1 | Pegawai | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| Kenitnan Aulia | 17 | Perempuan | SMA | Pelajar | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| Pandi Firmansyah | 17 | Laki-laki | STM | Pelajar | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Salsabila amalia | 18 | Perempuan | SMA | Pelajar | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| Anisha nur | 20 | Perempuan | S1 | Mahasiswa | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| Rosa Indah | 21 | Perempuan | S1 | Mahasiswa | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| Lusi Faudiana | 21 | Perempuan | SMA | Karyawan | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| Samtugun | 46 | Laki-laki | STM | Wiraswasta | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| Slamet | 58 | Laki-laki | SMK | Wiraswasta | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| Soewarshih | 55 | Perempuan | SD | Ibu rumah tangga | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Shinta Lisa | 18 | Perempuan | SMA | Pelajar | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| Hanum | 22 | Perempuan | S1 | Mahasiswa | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Rolisa Widayanti | 21 | Perempuan | S1 | Mahasiswa | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| Febrian | 29 | Laki-laki | S1 | Karyawan | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| Oni | 30 | Laki-laki | SMA | Wiraswasta | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| Novin Triana | 28 | Perempuan | SMA | Ibu rumah tangga | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| Adi wirawan | 31 | Laki-laki | S2 | pus | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Ahmad Dahlan | 31 | Laki-laki | SMK | Wiraswasta | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| Nur Cahyono | 37 | Laki-laki | S1 | Karyawan | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |

LAMPIRAN 6. DATA RESPONDEN APOTEK RAZKA

| Nama Responden | Usia | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | X1.1 | X1.2 | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X3.1 | X3.2 | X4.1 | X4.2 |
|-------------------|------|---------------|------------|------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Adhlyna Rismawati | 34 | Perempuan | SMA | Ibu rumah tangga | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| Risma Maharini | 43 | Perempuan | D3 | Petani | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Arisma Dwi | 17 | Perempuan | SMA | Pelajar | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| Almad Rosdik | 25 | Laki-laki | MAN | Karyawan | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| Bibin Sunadi | 28 | Laki-laki | STM | Karyawan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Rohmah Mudaiyah | 56 | Perempuan | SMP | Ibu rumah tangga | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| Muhammad Uki | 18 | Laki-laki | SMK | Pelajar | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| Muhammad Mumif | 33 | Laki-laki | MAN | Karyawan | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| Subanah | 58 | Perempuan | SMP | Ibu rumah tangga | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| Mudarto | 55 | Laki-laki | SMK | Petani | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| Reni Widya | 40 | Perempuan | SMA | Ibu rumah tangga | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| Subandi | 58 | Laki-laki | STM | Petani | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| Andre Hasbuloh | 21 | Laki-laki | SMK | Karyawan | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| Siti Umamah | 23 | Perempuan | D3 | Mahasiswa | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| Uswatun Hasanah | 48 | Perempuan | SI | Mahasiswa | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| Ita Kristina | 23 | Perempuan | SMA | Wirawasta | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| Sucipto | 48 | Laki-laki | SI | Karyawan | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| Budi Suseno | 36 | Laki-laki | SMP | Wirawasta | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Ririn Sulastri | 35 | Perempuan | SI | Pegawai | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| Dicky Arya | 21 | Laki-laki | D3 | Mahasiswa | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| Bayu Hadi | 20 | Laki-laki | SI | Mahasiswa | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| Selly Anggrita | 22 | Perempuan | SI | Mahasiswa | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| Heni Rahmatwati | 33 | Perempuan | SMK | Ibu rumah tangga | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| Beni Kurniawan | 37 | Laki-laki | SI | Karyawan | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| Lia Sukma | 35 | Perempuan | SMP | Ibu rumah tangga | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| Andres Sihombing | 23 | Laki-laki | SMA | Wirawasta | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| Risma Putri | 18 | Perempuan | SMA | Pelajar | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| Tika Prastiwi | 23 | Perempuan | SI | Mahasiswa | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| Aisa Rahma | 21 | Perempuan | D3 | Mahasiswa | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| Aditya Nugroho | 22 | Laki-laki | SI | Mahasiswa | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| Dina Nuzulla | 27 | Perempuan | SI | Guru | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Rheza Nevlin | 21 | Laki-laki | SMA | Karyawan | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Mudi Akbar | 30 | Laki-laki | SMK | Kurir | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| Filza Khoiriyah | 17 | Perempuan | SMA | Pelajar | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| Ali Mahmud | 28 | Laki-laki | SMK | Karyawan | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 |

LAMPIRAN 7. DATA RESPONDEN APOTEK TANGGUNG FARMA

| Nama Responden | Usia | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | X1.1 | X1.2 | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X3.1 | X3.2 | X4.1 | X4.2 |
|----------------|------|---------------|------------|------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Sri Utami | 28 | Perempuan | SI | Penjajah | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Alimah | 58 | Perempuan | SD | Ibu Rumah Tangga | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Dona | 26 | Perempuan | SI | Konsultan Hukum | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| Reviyanti | 20 | Perempuan | SMA | Karyawan | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| Elok | 42 | Perempuan | SMA | Ibu Rumah Tangga | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| Mentari | 30 | Perempuan | SMA | Ibu Rumah Tangga | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| Septania | 22 | Perempuan | SMA | Perawat | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Tommy | 24 | Laki-laki | SMK | Supir | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| Rusman | 34 | Laki-laki | SMK | Kurir | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Ali | 26 | Laki-laki | SMA | Karyawan | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| Asriah | 49 | Perempuan | SD | Ibu Rumah Tangga | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| Robby | 36 | Laki-laki | SI | Wirawasta | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| Damar Agustin | 22 | Perempuan | D3 | Mahasiswa | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| Yohan | 28 | Laki-laki | SMK | Karyawan | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 |
| Nabila | 27 | Perempuan | D3 | Ibu Rumah Tangga | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| Danu | 30 | Laki-laki | SMK | Petani | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| Vina | 28 | Perempuan | SI | Guru | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| Nur Habib | 38 | Laki-laki | SI | Guru | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| Fariz nur | 23 | Laki-laki | SMA | Wirawasta | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| Halin | 21 | Laki-laki | SMA | Karyawan | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| Analicia | 22 | Perempuan | SI | Mahasiswa | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| Tiania | 19 | Perempuan | SMK | Mahasiswa | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| Yosi | 22 | Laki-laki | SMA | Karyawan | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| Lusi | 18 | Perempuan | SMA | Pelajar | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Zaira | 23 | Perempuan | D3 | Ibu Rumah Tangga | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Arindra | 24 | Perempuan | SMA | Ibu Rumah Tangga | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| Arya | 20 | Laki-laki | STM | Mahasiswa | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| Daffa | 21 | Laki-laki | STM | Karyawan | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| Zizan | 21 | Laki-laki | SMA | Karyawan | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| Putri | 26 | Perempuan | SI | Karyawan | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| Yeni | 22 | Perempuan | SMK | Guru | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| Annisa | 21 | Perempuan | SMA | Guru | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| Hana | 21 | Perempuan | SMA | Wirawasta | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| Marah Malika | 37 | Perempuan | SMP | Ibu Rumah Tangga | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Angela | 25 | Perempuan | SMA | Freelancer | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |

LAMPIRAN 8. HASIL UJI VALIDITAS

| Nomor item pertanyaan variabel kualitas pelayanan | <i>Corrected Item Total Correlation</i> | R Tabel | Keterangan |
|---|---|---------|------------|
| X1.1 | 0,692 | 0,361 | Valid |
| X1.2 | 0,486 | 0,361 | Valid |
| X2.1 | 0,622 | 0,361 | Valid |
| X2.2 | 0,733 | 0,361 | Valid |
| X2.3 | 0,472 | 0,361 | Valid |
| X2.4 | 0,437 | 0,361 | Valid |
| X3.1 | 0,585 | 0,361 | Valid |
| X3.2 | 0,702 | 0,361 | Valid |
| X4.1 | 0,447 | 0,361 | Valid |
| X4.2 | 0,537 | 0,361 | Valid |
| X4.3 | 0,660 | 0,361 | Valid |
| X4.4 | 0,457 | 0,361 | Valid |
| X4.5 | 0,724 | 0,361 | Valid |
| X5.1 | 0,492 | 0,361 | Valid |
| X5.2 | 0,659 | 0,361 | Valid |
| X5.3 | 0,344 | 0,361 | Valid |
| X5.4 | 0,527 | 0,361 | Valid |
| X5.5 | 0,718 | 0,361 | Valid |

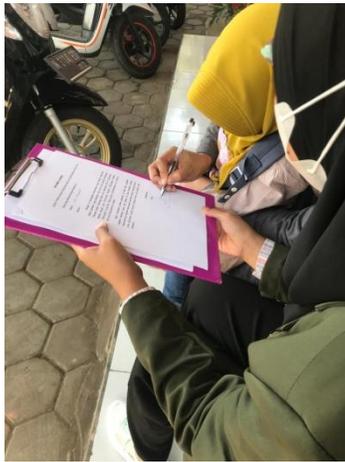
LAMPIRAN 9. HASIL UJI RELIABILITAS

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------------|---|--|--|
| X1.1 | 48.77 | 137.840 | .692 | .843 |
| X1.2 | 49.13 | 152.671 | .243 | .858 |
| X1.3 | 48.67 | 148.023 | .443 | .852 |
| X1.4 | 48.70 | 152.493 | .239 | .858 |
| X1.5 | 48.73 | 154.616 | .145 | .861 |
| X2.1 | 49.43 | 145.633 | .546 | .849 |
| X2.2 | 48.53 | 159.085 | -.024 | .865 |
| X2.3 | 49.40 | 143.421 | .678 | .846 |
| X2.4 | 49.27 | 146.685 | .428 | .853 |
| X2.5 | 49.33 | 149.126 | .353 | .855 |
| X3.1 | 48.83 | 146.282 | .522 | .850 |
| X3.2 | 49.33 | 158.230 | .009 | .865 |
| X3.3 | 48.87 | 140.464 | .646 | .845 |
| X3.4 | 48.60 | 155.145 | .114 | .863 |
| X3.5 | 48.37 | 154.723 | .186 | .859 |
| X4.1 | 49.27 | 147.237 | .380 | .854 |
| X4.2 | 49.23 | 146.323 | .462 | .852 |
| X4.3 | 49.30 | 143.734 | .599 | .847 |
| X4.4 | 49.13 | 147.775 | .390 | .854 |

| | | | | |
|------|-------|---------|------|------|
| X4.5 | 49.27 | 140.685 | .666 | .845 |
| X5.1 | 49.13 | 147.775 | .420 | .853 |
| X5.2 | 49.00 | 142.138 | .592 | .847 |
| X5.3 | 48.63 | 149.757 | .280 | .858 |
| X5.4 | 48.87 | 145.499 | .439 | .852 |
| X5.5 | 49.00 | 137.586 | .675 | .843 |

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .858 | 25 |

LAMPIRAN 10. DOKUMENTASI PENELITIAN





LAMPIRAN 11. LEMBAR BIMBINGAN

LEMBAR KEGIATAN BIMBINGAN KTI

PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG

LEMBAR KEGIATAN BIMBINGAN KTI MAHASISWA

Nama Mahasiswa : Deva Gita Carosa
NIM : 194013
Nama Pembimbing 1 : Apt. Rizta Widhya P, M. Farm - Klin
Nama Pembimbing 2 : Apt. Rakhmadani Gadis, M. Farm
Judul KTI : Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap pelayanan Kefarmasian di tiga Apotek Wilayah Kecamatan Turen.

| No | Hari/Tanggal | Topik Bimbingan | Saran | Paraf Pembimbing |
|----|--------------------|---------------------|---|------------------|
| 1 | Selasa, 26-10-2021 | Judul | Diperimbangkan kembali untuk judul, manfaat penelitian | RLK |
| 2 | Kamis, 28-10-2021 | Judul, Bab I | Menggunakan 3 Apotek di wil. kec. Turen - Perbaiki Bab I, Sistematis | RLK |
| 3 | Senin, 8-11-2021 | Bab 1, Bab 2 | Perbaiki sesuai hasil koreksi | RLK |
| 4 | Selasa, 23-11-2021 | Bab 1, Bab 2, Bab 3 | Perbaiki sesuai hasil koreksi | RLK |
| 5 | Jumat, 16-11-2021 | Bab 1, Bab 2, Bab 3 | Perbaiki Bab 2, 3 | RLK |
| 6 | Jumat, 26-11-2021 | Bab 1, Bab 2, Bab 3 | Perbaiki bab 1, 2, 3 " Kerangka Konsep Kerangka Kerja. | P. |
| 7 | Rabu, 1-12-2021 | Bab 2, 3, Kuisior | Perbaiki Bab 2, 3, kuisior | RLK |

Jumlah minimal pelaksanaan bimbingan untuk dapat mengikuti ujian proposal KTI adalah 10 kali (5 kali pembimbing 1 dan 5 kali pembimbing 2)

Jumlah total minimal pelaksanaan bimbingan untuk dapat mengikuti ujian akhir KTI adalah 20 kali (10 kali pembimbing 1 dan 10 kali pembimbing 2)

PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KEGEHIRAAN
RS dr. SOETRACHEN MALANG

LEMBAR KEGIATAN BIMBINGAN KTI MAHASISWA

Nama Mahasiswa : Dewa Cita Cahaya
 NIM : 194015
 Nama Pembimbing 1 : Apt. Restu Widya Renghita, M.Farm.Klin
 Nama Pembimbing 2 : Apt. Pakkenadani Gadis A. M.Farm.
 Judul KTI : Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien di Tlg. Apdet
 Wilayah Kecamatan Krajan

| No | Hari/Tanggal | Topik Bimbingan | Saran | Paraf Pembimbing |
|----|---------------------|--|------------------------------------|------------------|
| 8 | Senin, 6-12-2021 | Kuisisioner dan Bab 3 | ACC Ujian Proposal | RLK |
| 9 | Sabtu, 4-1-2022 | Revisi sidang | Sudah bisa melaksanakan penelitian | RLK |
| 10 | Rabu, 12-1-2022 | Revisi sidang | Acc proposal penelitian | RLK |
| 11 | Kamis, 13-1-2022 | Revisi sidang | all prop | RLK |
| 12 | Rabu, 26-1-2022 | uji validitas dan realibilitas Kuisisioner (Bab 3) | - Kuisisioner diperbaiki | RLK |
| 13 | Jumat, 21 Mei 2022 | Bab. 4 dan 5 | Perbaiki sesuai koreksi | RLK |
| 14 | Senin, 20 Juni 2022 | Hasil Penelitian | Perbaiki Bab IV & V | RLK |
| 15 | Senin, 20 Juni 2022 | Bab 4 & 5 | Tambah literatur di pembatasannya | RLK |

Jumlah minimal pelaksanaan bimbingan untuk dapat mengikuti ujian proposal KTI adalah 10 kali (5 kali pembimbing 1 dan 5 kali pembimbing 2)

Jumlah total minimal pelaksanaan bimbingan untuk dapat mengikuti ujian akhir KTI adalah 20 kali (10 kali pembimbing 1 dan 10 kali pembimbing 2)

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG**

LEMBAR KEGIATAN BIMBINGAN KTI MAHASISWA

Nama Mahasiswa : Deva Gita Carrisa
 NIM : 199013
 Nama Pembimbing 1 : Apt. Rizka Widyia P, M.Farm. Klin
 Nama Pembimbing 2 : Apt. Pakhmadani Gadir, M. Farm.
 Judul KTI : Evaluasi tingkat Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di tiga Apotek wilayah kec. Puren

| No | Hari/Tanggal | Topik Bimbingan | Saran | Paraf Pembimbing |
|----|----------------------|-----------------------|---|------------------|
| 16 | Selasa, 21 Juni 2022 | Bab 1 - Bab 5 | ACC sidang Hasi | RA |
| 17 | Selasa, 21 Juni 2022 | | acc | R. |
| 18 | Kamis, 21 Juli 2022 | Revisi Bab 4 - Bab 5. | Diperbaiki sesuai hasil Koreksi | Rumit |
| 19 | Kamis, 21 Juli 2022 | Bab 4 - Bab 5. | - Perbaiki pembahasan - Tabel hasil diperbaiki | R |
| 20 | 1 September 2022 | Konsul setelah sidang | ACC Revisi | Rlt |
| 21 | 1 September 2022 | Konsul Revisi Sidang | Acc Revisi | Ch |
| 22 | | | | |
| 23 | | | | |

Jumlah minimal pelaksanaan bimbingan untuk dapat mengikuti ujian proposal KTI adalah 10 kali (5 kali pembimbing 1 dan 5 kali pembimbing 2)

Jumlah total minimal pelaksanaan bimbingan untuk dapat mengikuti ujian akhir KTI adalah 20 kali (10 kali pembimbing 1 dan 10 kali pembimbing 2)