

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan

SURAT PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN SUBYEK PENELITIAN (INFORMED CONSENT)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

No Responden :

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Setelah membaca dan mendapat penjelasan singkat mengenai penelitian ini, saya mengerti dan memahami manfaat dan tujuan penelitian yang akan dilakukan terkait dengan saya. Saya yakin bahwa peneliti menghargai serta menjunjung tinggi hak-hak saya sebagai responden dan penelitian ini tidak akan berdampak buruk bagi saya. Saya mengerti bahwa keikutsertaan saya dalam penelitian ini akan membawa manfaat untuk pelayanan apotek yang lebih maju untuk kedepannya.

Dengan ini, maka saya menyatakan untuk berpartisipasi secara aktif dalam penelitian ini dan bersedia menandatangani lembar persetujuan ini

Madiun,

.....

Responden

Saksi

.....

Peneliti

.....

.....

Lampiran 2 Kuesioner**KUESIONER****TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN****KEFARMASIAN DI APOTEK CITO KOTA MADIUN**

Isilah kolom dibawah ini dengan tanda centang (√)

I. Karakteristik Responden

3.2. Jenis Kelamin

 Laki-laki Perempuan

3.3. Umur

 18-30 tahun 41-50 tahun 31-40 tahun > 50 tahun

3. Pendidikan Terakhir

 Tidak tamat SD SMA/SMK/MA SD/MI Sarjana/Diploma SMP/MTS

4. Pekerjaan

 Pelajar/Mahasiswa Tenaga kesehatan PNS/TNI/Polri Lain-lain Swasta/wiraswasta

5. Penghasilan 1 bulan

 < 1 juta 1-2 juta

>2 juta

6. Pernah membeli obat di apotek Cito

Baru pertama kali

Lebih dari 5 kali

2-5 kali

II. Kepuasan Pasien

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

1. Penampilan Apotek

NO.	Pertanyaan	Pelayanan Yang Dirasakan			
		STS	TS	S	SS
1.	Letak apotek ditempat yang strategis				
2.	Penataan obat yang rapi di apotek				
3.	Ruang tunggu di apotek yang nyaman dan bersih				
4.	Fasilitas pendukung di apotek yang lengkap meliputi tempat brosur obat dan tempat sampah				
5.	Penampilan petugas apotek yang rapi dan menarik				

2. Keramahan Petugas

NO.	Pertanyaan	Pelayanan Yang Dirasakan			
		STS	TS	S	SS
1.	Petugas apotek dalam melakukan pelayanan bersikap ramah, senyum, sapa, dan salam				
2.	Petugas apotek mampu berkomunikasi baik dengan pasien				

3.	Petugas apotek selalu memberi tanggapan tentang keluhan pasien				
4.	Petugas apotek selalu siap membantu dengan baik dan sabar				

3. Pelayanan Informasi Obat

NO.	Pertanyaan	Pelayanan Yang Dirasakan			
		STS	TS	S	SS
1.	Petugas apotek memberikan konseling, edukasi kepada pasien				
2.	Petugas apotek memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti				
3.	Petugas apotek tidak merahasiakan harga obat jika pasien ingin mengetahui harga obat				

4. Ketersediaan Obat

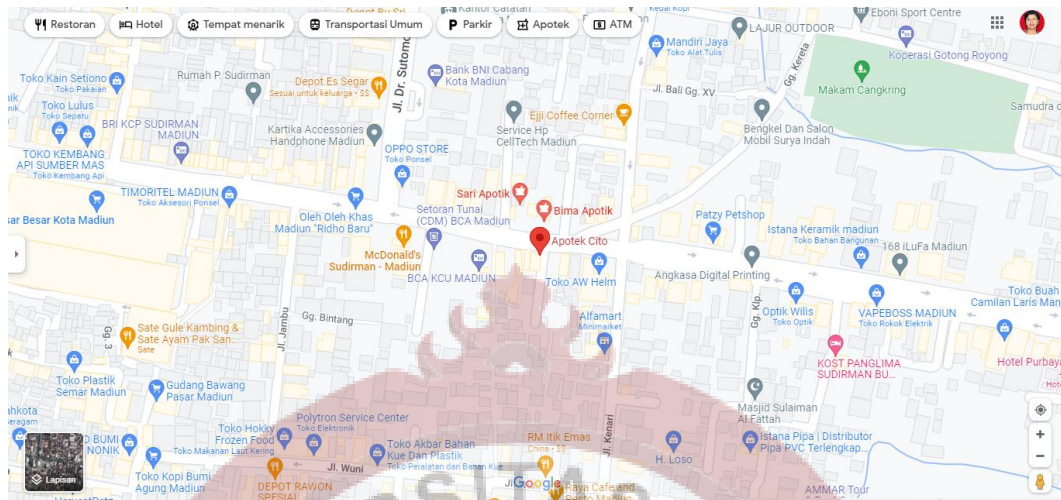
NO.	Pertanyaan	Pelayanan Yang Dirasakan			
		STS	TS	S	SS
1.	Semua jenis obat tersedia lengkap di apotek				
2.	Semua obat dari berbagai ukuran, bentuk dan rasa tersedia lengkap di apotek				
3.	Semua obat di apotek di simpan secara higienis di tempat penyimpanan				
4.	Kondisi atau kualitas obat yang dibeli di apotek terjamin (tidak kadaluwarsa dan kemasan tidak rusak)				
5.	Petugas apotek memberikan solusinya bila obat yang diminta pasien kosong atau tidak ada (di ganti obat lain yang isi kandungannya sama)				

5. Kecepatan Pelayanan

NO.	Pertanyaan	Pelayanan Yang Dirasakan			
		STS	TS	S	SS
1.	Petugas apotek cepat dan tanggap saat melayani permintaan pasien				
2.	Petugas apotek cepat dan benar dalam melayani obat tanpa racikan dan obat racikan				
3.	Petugas apotek cepat melakukan proses transaksi pembelian dan pembayaran				



Lampiran 3 Lokasi Apotek Cito Madiun



Lampiran 4 Data Responden

Karakteristik Responden						
Responden	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Penghasilan dalam 1 Bulan	Pernah Membeli Obat di apotek ini
1	P	> 50 Tahun	SMP	Lain-Lain	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
2	P	> 50 Tahun	SD	Swasta/Wiraswasta	1-2 juta	Lebih dari 5 kali
3	P	18-30 Tahun	SMP	Lain-Lain	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
4	L	> 50 Tahun	SMA	PNS/TNI/POLRI	> 2 juta	Lebih dari 5 kali
5	L	41-50 Tahun	SMA	Swasta/Wiraswasta	1-2 juta	Lebih dari 5 kali
6	P	41-50 Tahun	Sarjana/Diploma	Lain-Lain	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
7	P	18-30 Tahun	SMA	Swasta/Wiraswasta	1-2 juta	Lebih dari 5 kali
8	P	31-40 Tahun	SMP	Lain-Lain	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
9	P	18-30 Tahun	Sarjana/Diploma	Swasta/Wiraswasta	> 2 juta	Lebih dari 5 kali
10	P	> 50 Tahun	SMA	Lain-Lain	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
11	P	41-50 Tahun	SMA	Swasta/Wiraswasta	1-2 juta	Lebih dari 5 kali
12	P	18-30 Tahun	SMP	Lain-Lain	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
13	L	> 50 Tahun	SMP	Swasta/Wiraswasta	1-2 juta	Lebih dari 5 kali
14	P	41-50 Tahun	Sarjana/Diploma	PNS/TNI/POLRI	> 2 juta	Baru pertama kali
15	L	> 50 Tahun	Tidak Sekolah	PNS/TNI/POLRI	> 2 juta	Lebih dari 5 kali
16	P	31-40 Tahun	SMA	Lain-Lain	1-2 juta	Lebih dari 5 kali
17	P	> 50 Tahun	SMP	Lain-Lain	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
18	P	41-50 Tahun	Sarjana/Diploma	Swasta/Wiraswasta	> 2 juta	Lebih dari 5 kali
19	P	> 50 Tahun	SD	Lain-Lain	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
20	P	> 50 Tahun	SMA	Lain-Lain	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
21	P	18-30 Tahun	SMP	Lain-Lain	1-2 juta	Lebih dari 5 kali
22	L	> 50 Tahun	SMA	Swasta/Wiraswasta	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
23	L	31-40 Tahun	SMP	Swasta/Wiraswasta	1-2 juta	Lebih dari 5 kali
24	L	31-40 Tahun	SMA	Swasta/Wiraswasta	1-2 juta	Lebih dari 5 kali
25	P	18-30 Tahun	Sarjana/Diploma	Pelajar/Mahasiswa	1-2 juta	Lebih dari 5 kali
26	P	41-50 Tahun	Sarjana/Diploma	Lain-Lain	1-2 juta	Lebih dari 5 kali
27	P	41-50 Tahun	Sarjana/Diploma	Lain-Lain	1-2 juta	Lebih dari 5 kali
28	P	> 50 Tahun	SMP	Lain-Lain	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
29	P	18-30 Tahun	SMA	Lain-Lain	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
30	L	41-50 Tahun	SMA	Swasta/Wiraswasta	1-2 juta	Lebih dari 5 kali

Karakteristik Responden						
Responden	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Penghasilan dalam 1 Bulan	Pernah Membeli Obat di apotek ini
31	P	18-30 Tahun	Sarjana/Diploma	Pelajar/Mahasiswa	1-2 juta	Baru pertama kali
32	P	41-50 Tahun	SMP	Swasta/Wiraswasta	1-2 juta	Lebih dari 5 kali
33	P	41-50 Tahun	SMA	Swasta/Wiraswasta	1-2 juta	Lebih dari 5 kali
34	L	18-30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	1-2 juta	Baru pertama kali
35	P	> 50 Tahun	Tidak Sekolah	Lain-Lain	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
36	L	> 50 Tahun	SD	Lain-Lain	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
37	P	41-50 Tahun	SMA	Swasta/Wiraswasta	> 2 juta	Lebih dari 5 kali
38	L	18-30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1 juta	Baru pertama kali
39	L	18-30 Tahun	Sarjana/Diploma	Tenaga Kesehatan	> 2 juta	Lebih dari 5 kali
40	L	> 50 Tahun	SMP	Lain-Lain	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
41	P	18-30 Tahun	Sarjana/Diploma	Swasta/Wiraswasta	> 2 juta	Lebih dari 5 kali
42	L	31-40 Tahun	SMA	Swasta/Wiraswasta	> 2 juta	Baru pertama kali
43	P	31-40 Tahun	SMP	Lain-Lain	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
44	P	18-30 Tahun	SMA	Lain-Lain	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
45	P	18-30 Tahun	Sarjana/Diploma	Swasta/Wiraswasta	> 2 juta	Lebih dari 5 kali
46	L	18-30 Tahun	SMA	Tenaga Kesehatan	> 2 juta	2-5 kali
47	P	18-30 Tahun	SMA	Lain-Lain	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
48	P	> 50 Tahun	SMA	Lain-Lain	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
49	L	18-30 Tahun	SMA	Swasta/Wiraswasta	> 2 juta	Lebih dari 5 kali
50	L	31-40 Tahun	SMA	Swasta/Wiraswasta	1-2 juta	2-5 kali
51	P	31-40 Tahun	SMA	Lain-Lain	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
52	L	18-30 Tahun	SMA	Swasta/Wiraswasta	> 2 juta	Baru pertama kali
53	P	18-30 Tahun	SD	Swasta/Wiraswasta	1-2 juta	2-5 kali
54	L	31-40 Tahun	Sarjana/Diploma	Swasta/Wiraswasta	> 2 juta	Lebih dari 5 kali
55	P	18-30 Tahun	SMA	Lain-Lain	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
56	P	18-30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
57	P	31-40 Tahun	Sarjana/Diploma	Swasta/Wiraswasta	> 2 juta	Lebih dari 5 kali
58	L	18-30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1 juta	2-5 kali
59	P	41-50 Tahun	Sarjana/Diploma	Lain-Lain	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
60	L	31-40 Tahun	SMP	Swasta/Wiraswasta	1-2 juta	Lebih dari 5 kali
61	L	31-40 Tahun	SMA	Swasta/Wiraswasta	> 2 juta	Lebih dari 5 kali
62	L	31-40 Tahun	SMP	Swasta/Wiraswasta	1-2 juta	Lebih dari 5 kali
63	P	18-30 Tahun	Sarjana/Diploma	Swasta/Wiraswasta	> 2 juta	Baru pertama kali
64	L	18-30 Tahun	Tidak Sekolah	Swasta/Wiraswasta	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
65	P	18-30 Tahun	SMA	Lain-Lain	< 1 juta	Lebih dari 5 kali

Karakteristik Responden						
Responden	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Penghasilan dalam 1 Bulan	Pernah Membeli Obat di apotek ini
66	P	18-30 Tahun	SMA	Lain-Lain	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
67	P	18-30 Tahun	Sarjana/Diploma	Pelajar/Mahasiswa	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
68	L	31-40 Tahun	Sarjana/Diploma	Lain-Lain	1-2 juta	Lebih dari 5 kali
69	L	18-30 Tahun	Sarjana/Diploma	Pelajar/Mahasiswa	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
70	P	31-40 Tahun	SMP	Lain-Lain	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
71	P	18-30 Tahun	SMA	Lain-Lain	< 1 juta	2-5 kali
72	L	18-30 Tahun	Sarjana/Diploma	Pelajar/Mahasiswa	< 1 juta	2-5 kali
73	L	18-30 Tahun	Sarjana/Diploma	Swasta/Wiraswasta	> 2 juta	2-5 kali
74	P	18-30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1 juta	Baru pertama kali
75	P	41-50 Tahun	SD	Lain-Lain	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
76	P	18-30 Tahun	SMA	Swasta/Wiraswasta	> 2 juta	Lebih dari 5 kali
77	L	18-30 Tahun	Sarjana/Diploma	Swasta/Wiraswasta	> 2 juta	2-5 kali
78	P	18-30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1 juta	2-5 kali
79	P	18-30 Tahun	SMA	Swasta/Wiraswasta	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
80	P	31-40 Tahun	Sarjana/Diploma	Swasta/Wiraswasta	> 2 juta	Lebih dari 5 kali
81	P	> 50 Tahun	SMA	Lain-Lain	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
82	P	> 50 Tahun	SMA	Lain-Lain	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
83	P	31-40 Tahun	Sarjana/Diploma	Swasta/Wiraswasta	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
84	P	18-30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1 juta	Lebih dari 5 kali
85	L	18-30 Tahun	SMA	Swasta/Wiraswasta	> 2 juta	2-5 kali
86	P	18-30 Tahun	SMA	Swasta/Wiraswasta	> 2 juta	Baru pertama kali
87	L	> 50 Tahun	Sarjana/Diploma	PNSTNI/POLRI	> 2 juta	Lebih dari 5 kali
88	L	18-30 Tahun	SMA	Swasta/Wiraswasta	> 2 juta	Baru pertama kali
89	P	18-30 Tahun	SMA	Swasta/Wiraswasta	> 2 juta	2-5 kali
90	L	> 50 Tahun	SMA	Swasta/Wiraswasta	1-2 juta	Lebih dari 5 kali
91	P	41-50 Tahun	SMA	Swasta/Wiraswasta	1-2 juta	Lebih dari 5 kali
92	P	41-50 Tahun	Sarjana/Diploma	Lain-Lain	< 1 juta	2-5 kali
93	L	18-30 Tahun	SMA	Swasta/Wiraswasta	> 2 juta	2-5 kali
94	P	18-30 Tahun	SMA	Swasta/Wiraswasta	> 2 juta	Baru pertama kali
95	P	18-30 Tahun	SMA	Swasta/Wiraswasta	> 2 juta	Baru pertama kali
96	P	18-30 Tahun	SMA	Swasta/Wiraswasta	1-2 juta	2-5 kali
97	L	18-30 Tahun	SMA	PNSTNI/POLRI	> 2 juta	Lebih dari 5 kali
98	L	18-30 Tahun	SMA	Swasta/Wiraswasta	1-2 juta	Lebih dari 5 kali
99	P	18-30 Tahun	Sarjana/Diploma	Lain-Lain	1-2 juta	Baru pertama kali
100	P	18-30 Tahun	Sarjana/Diploma	Swasta/Wiraswasta	> 2 juta	2-5 kali

Lampiran 5 Data Kuesioner

Pengujian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian																					
Nilai Per Unsur																				Total	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	76
4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	69	
4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	67	
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	65	
4	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	66	
4	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	59	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	68	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	
4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	66	
3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	68	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	78	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	76	
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	76	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	59	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	
4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	74	
4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	58	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	78	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	66	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	62	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	62	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	59	
4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	
3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	
3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	69	
4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	67	
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59	
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	67	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	
3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	59	
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	
4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	68	
3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	55	
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	63	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	
3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	65	

Pengujian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian																				
Nilai Per Unsur																				Total
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	77
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	72
3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	65
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	74
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	74
3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	78
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	64
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	56
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	67
3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	68
4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	65
3	4	4	2	3	3	3	3	4	2	3	4	2	2	3	4	3	3	3	4	62
3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	62
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	58
4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	68
4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	64
3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	79
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	68
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	71
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	62
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	59
3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	68
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	65
3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	67
3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	65
3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	68
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	76
4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	74
3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	55
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	74
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	58
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	58
3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	66
4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	66
3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	3	3	2	4	4	4	67
3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	64

Lampiran 6. Data Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepuasan

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	Total
X1	Pearson Correlation	1	,485*	,376*	,315*	,365*	,389*	,307*	,306*	,228*	,363*	,431*	,244*	,300*	,275*	,275*	,378*	,309*	,444*	,489*	,322*	,556**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,000	,000	,002	,002	,023	,000	,000	,014	,002	,006	,006	,000	,002	,000	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	,485*	1	,562*	,309*	,558*	,384*	,349*	,342*	,436*	,292*	,519*	,305*	,268*	,310*	,412*	,286*	,281*	,406*	,357*	,357*	,602**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,003	,000	,002	,007	,002	,000	,004	,005	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	,376*	,562*	1	,373*	,552*	,363*	,443*	,407*	,296*	,320*	,495*	,331*	,167	,338*	,287*	,267*	,189	,292*	,379*	,310*	,576**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,003	,001	,000	,001	,096	,001	,004	,007	,060	,003	,000	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X4	Pearson Correlation	,315*	,309*	,373*	1	,350*	,356*	,480*	,421*	,312*	,446*	,515*	,235*	,542*	,495*	,393*	,420*	,472*	,652*	,718*	,680*	,700**	
	Sig. (2-tailed)	,001	,002	,000		,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,018	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	,365*	,558*	,552*	,350*	1	,526*	,536*	,590*	,475*	,399*	,550*	,410*	,375*	,416*	,501*	,216*	,334*	,335*	,285*	,398*	,679**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,031	,001	,001	,004	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	,389*	,384*	,363*	,356*	,526*	1	,724*	,656*	,651*	,391*	,570*	,540*	,265*	,273*	,383*	,273*	,438*	,425*	,376*	,418*	,688**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,008	,006	,000	,006	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	,307*	,349*	,443*	,480*	,536*	,724*	1	,817*	,690*	,517*	,711*	,554*	,258*	,298*	,437*	,314*	,448*	,471*	,466*	,549*	,759**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,010	,003	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X8	Pearson Correlation	,306*	,342*	,407*	,421*	,590*	,656*	,817*	1	,641*	,618*	,641*	,555*	,337*	,378*	,432*	,262*	,440*	,459*	,446*	,446*	,751**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,009	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X9	Pearson Correlation	,228*	,436*	,296*	,312*	,475*	,651*	,690*	,641*	1	,374*	,598*	,531*	,250*	,257*	,491*	,355*	,387*	,517*	,351*	,474*	,678**
	Sig. (2-tailed)	,023	,000	,003	,002	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,012	,010	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X10	Pearson Correlation	,363*	,292*	,320*	,446*	,399*	,391*	,517*	,618*	,374*	1	,662*	,523*	,374*	,413*	,493*	,303*	,425*	,398*	,407*	,372*	,674**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X1 1	Pearson	,431*	,519*	,495*	,515*	,550*	,570*	,711*	,641*	,598*	,662*	1	,586*	,346*	,427*	,577*	,468*	,497*	,608*	,594*	,549*	,830**	
	Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1 2	Pearson	,244*	,305*	,331*	,235*	,410*	,540*	,554*	,555*	,531*	,523*	,586*	1	,156	,256*	,385*	,310*	,466*	,267*	,328*	,367*	,614**	
	Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (2-tailed)	,014	,002	,001	,018	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,120	,010	,000	,002	,000	,007	,001	,000	,000
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1 3	Pearson	,300*	,268*	,167	,542*	,375*	,265*	,258*	,337*	,250*	,374*	,346*	,156	1	,808*	,498*	,309*	,400*	,437*	,447*	,447*	,600**	
	Correlation	*	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (2-tailed)	,002	,007	,096	,000	,000	,008	,010	,001	,012	,000	,000	,120	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1 4	Pearson	,275*	,310*	,338*	,495*	,416*	,273*	,298*	,378*	,257*	,413*	,427*	,256*	,808*	1	,547*	,385*	,441*	,484*	,495*	,425*	,655**	
	Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

	Sig. (2-tailed)	,006	,002	,001	,000	,000	,006	,003	,000	,010	,000	,000	,010	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X15	Pearson Correlation	,275*	,412*	,287*	,393*	,501*	,383*	,437*	,432*	,491*	,493*	,577*	,385*	,498*	,547*	1	,566*	,487*	,541*	,443*	,530*	,710**
	Sig. (2-tailed)	,006	,000	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X16	Pearson Correlation	,378*	,286*	,267*	,420*	,216*	,273*	,314*	,262*	,355*	,303*	,468*	,310*	,309*	,385*	,566*	1	,523*	,534*	,536*	,578*	,603**
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,007	,000	,031	,006	,001	,009	,000	,002	,000	,002	,002	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X17	Pearson Correlation	,309*	,281*	,189	,472*	,334*	,438*	,448*	,440*	,387*	,425*	,497*	,466*	,400*	,441*	,487*	,523*	1	,540*	,531*	,569*	,675**
	Sig. (2-tailed)	,002	,005	,060	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X18	Pearson Correlation	,444*	,406*	,292*	,652*	,335*	,425*	,471*	,459*	,517*	,398*	,608*	,267*	,437*	,484*	,541*	,534*	,540*	1	,786*	,700*	,750**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,007	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X19	Pearson Correlation	,489*	,357*	,379*	,718*	,285*	,376*	,466*	,446*	,351*	,407*	,594*	,328*	,447*	,495*	,443*	,536*	,531*	,786*	1	,740*	,743**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X20	Pearson Correlation	,322*	,357*	,310*	,680*	,398*	,418*	,549*	,446*	,474*	,372*	,549*	,367*	,447*	,425*	,530*	,578*	,569*	,700*	,740*	1	,746**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,556*	,602*	,576*	,700*	,679*	,688*	,759*	,751*	,678*	,674*	,830*	,614*	,600*	,655*	,710*	,603*	,675*	,750*	,743*	,746*	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	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Lampiran 7. Perhitungan Tingkat Kepuasan

1. Penampilan Apotek

Jumlah responden yang memilih jawaban pada pelayanan kefarmasian penampilan apotek

No.	Pertanyaan	Responden			
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		Σ	Σ	Σ	Σ
1.	Letak apotek ditempat yang strategis	0	0	52	48
2.	Penataan obat yang rapi di apotek	0	0	62	38
3.	Ruang tunggu di apotek yang nyaman dan bersih	0	10	58	32
4.	Fasilitas pendukung di apotek yang lengkap meliputi tempat brosur obat dan tempat sampah	0	5	64	31
5.	Penampilan petugas apotek yang rapi dan menarik	1	2	64	33
Jumlah Responden		1	17	300	182

Frekuensi jawaban responden pada evaluasi pelayanan kefarmasian penampilan apotek

Kategori Kepuasan	Jumlah jawaban x Nilai skala	Skor
Sangat Tidak Setuju	1 x 1	1
Tidak Setuju	17 x 2	34
Setuju	300 x 3	900
Sangat Setuju	182 x 4	728
Jumlah		1663

Skor ideal = 100 responden x 4 = 400

Nilai maximal = 400 x 5 = 2000

Presentase skor = $\frac{1663}{2000} \times 100\% = 83,15\%$

2. Keramahan petugas

Jumlah responden yang memilih jawaban pada pelayanan kefarmasian keramahan petugas

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		Σ	Σ	Σ	Σ
1.	Petugas apotek dalam melakukan pelayanan bersikap ramah, senyum, sapa, dan salam	0	1	62	37
2.	Petugas apotek mampu berkomunikasi baik dengan pasien	0	1	60	39
3.	Petugas apotek selalu memberi tanggapan tentang keluhan pasien	0	4	65	31
4.	Petugas apotek selalu siap membantu dengan baik dan sabar	0	1	58	41
Rata-rata		0	7	245	148

Frekuensi jawaban responden pada evaluasi pelayanan kefarmasian keramahan petugas

Kategori Kepuasan	Jumlah jawaban x Nilai skala	Skor
Sangat Tidak Setuju	0 x 1	0
Tidak Setuju	7 x 2	14
Setuju	245 x 3	735
Sangat Setuju	148 x 4	592
Jumlah		1341

Skor ideal = 100 responden x 4 = 400

Nilai maximal = 400 x 4 = 1600

Presentase skor = $\frac{1341}{1600} \times 100\% = 83,81\%$

3. Pelayanan Informasi Obat

Jumlah responden yang memilih jawaban pada pelayanan kefarmasian pelayanan informasi obat

No.	Pertanyaan	Responden			
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		Σ	Σ	Σ	Σ
1.	Petugas apotek memberikan konseling, edukasi kepada pasien	0	14	65	21
2.	Petugas apotek memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti	0	1	71	28
3.	Petugas apotek tidak merahasiakan harga obat jika pasien ingin mengetahui harga obat	0	5	66	29
Jumlah Responden		0	20	202	78

Frekuensi jawaban responden pada evaluasi pelayanan kefarmasian pelayanan informasi obat

Kategori Kepuasan	Jumlah jawaban x Nilai skala	Skor
Sangat Tidak Setuju	0 x 1	0
Tidak Setuju	20 x 2	40
Setuju	202 x 3	606
Sangat Setuju	78 x 4	312
Jumlah		958

Skor ideal = 100 responden x 4 = 400

Nilai maksimal = 400 x 3 = 1200

Presentase skor = $\frac{958}{1200} \times 100\% = 79,83\%$

4. Ketersediaan Obat

Jumlah responden yang memilih jawaban pada pelayanan kefarmasian ketersediaan obat

No.	Pertanyaan	Responden			
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		Σ	Σ	Σ	Σ
1.	Semua jenis obat tersedia lengkap di apotek	0	15	62	23
2.	Semua obat dari berbagai ukuran bentuk dan rasa tersedia lengkap di apotek	0	14	64	22
3.	Semua obat di apotek di simpan secara higienis di tempat penyimpanan	0	1	68	31
4.	Kondisi atau kualitas obat yang dibeli di apotek terjamin (tidak kadaluwarsa dan kemasan tidak rusak)	0	0	55	45
5.	Petugas apotek memberikan solusinya bila obat yang diminta pasien kosong atau tidak ada (di ganti obat lain yang isi kandungannya sama)	0	5	60	35
Jumlah Responden		0	35	309	156

Frekuensi jawaban responden pada evaluasi pelayanan kefarmasian ketersediaan obat

Kategori Kepuasan	Jumlah jawaban x Nilai skala	Skor
Sangat Tidak Setuju	0 x 1	0
Tidak Setuju	35 x 2	70
Setuju	309 x 3	927
Sangat Setuju	156 x 4	624
Jumlah		1621

Skor ideal = 100 responden x 4 = 400

Nilai maksimal = 400 x 5 = 2000

Presentase skor = $\frac{1621}{2000} \times 100\% = 81,05\%$

5. Kecepatan Pelayanan

Jumlah responden yang memilih jawaban pada pelayanan kefarmasian kecepatan pelayanan

No.	Pertanyaan	Responden			
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		Σ	Σ	Σ	Σ
1.	Petugas apotek cepat dan tanggap saat melayani permintaan pasien	0	0	62	38
2.	Petugas apotek cepat dan benar dalam melayani obat tanpa racikan dan obat racikan	0	0	64	36
3.	Petugas apotek cepat melakukan proses transaksi pembelian dan pembayaran	0	0	64	36
Jumlah Responden		0	0	190	110

Frekuensi jawaban responden pada evaluasi pelayanan kefarmasian kecepatan pelayanan

Kategori Kepuasan	Jumlah jawaban x Nilai skala	Skor
Sangat Tidak Setuju	0 x 1	0
Tidak Setuju	0 x 2	0
Setuju	190 x 3	570
Sangat Setuju	110 x 4	440
Jumlah		1010

Skor ideal = 100 responden x 4 = 400

Nilai maximal = $400 \times 3 = 1200$

Presentase skor = $\frac{1010}{1200} \times 100\% = 84,16\%$



Lampiran 8. Permohonan Ijin Penelitian



FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI, DAN KESEHATAN UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA

Jl. Adi Sucipto No. 154, Jajar, Solo 57144
Tel. (0271) 743493, 743494, Fax. (0271) 742047
email: Fstk@usahidsolo.ac.id, website: www.usahidsolo.ac.id

Nomor : 184/FSTK/D/Usahid-Ska/V/2023
Lampiran :
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth.

**Bapak/Ibu Pimpinan Apotek Cito
Jl.Jend Sudirman 71 Kota Madiun**

Dengan hormat,

Guna memenuhi persyaratan perkuliahan Program S1 di Universitas Sahid Surakarta, mahasiswa diwajibkan untuk menempuh skripsi / tugas akhir.

Dalam rangka melaksanakan kegiatan tersebut, bersama ini kami menyampaikan permohonan izin bagi mahasiswa kami untuk dapat melaksanakan penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun data mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut:

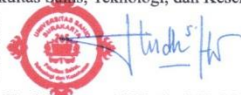
Nama	: Agus supriyanto
Nomor Induk Mahasiswa	: 2016141001
Program Studi	: Farmasi
Judul Penelitian	: Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Cito Kota Madiun

Demikian atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami mengucapkan terima kasih.

Surakarta, 10 Mei 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains, Teknologi, dan Kesehatan



Firdhaus Hari Saputro Al Haris, S.T., M.Eng.
NIDN. 0614068201

Tembusan :

- Arsip Fakultas.

Lampiran 9. Balasan Izin Penelitian**APOTEK CITO**

Jl.Jend. Sudirman 71
Madiun

Hal : Balasan Izin Penelitian
Lampiran : -

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan
Jl.Adi Sucipto 154
SOLO

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Apoteker Penanggungjawab
Apotek Cito Jl.Jend. Sudirman 71 Kota Madiun, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Agus supriyanto
Nomor Induk Mhs : 2016141001
Program Studi : Farmasi

Telah menyetujui untuk mengadakan penelitian di Apotek Cito dengan judul
Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Cito Kota
Madiun yang di mulai pada bulan Juli 2022 sampai dengan Mei 2023. Menerangkan
juga bahwa yang bersangkutan dengan kesopanan telah melakukan komunikasi
yang baik selama ini.

Demikian surat balasan ini di buat, atas perhatian dan kerja samanya
tersampaikan banyak terima kasih.

Madiun, 29 Mei 2023



(Dra. Wahyu S.)
Apoteker