

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pernyataan Ketersediaan Menjadi Responden

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Umur :

Jenis kelamin :

Pekerjaan :

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh Nada Novena Wulandari (2020141006) dengan judul **“TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK SINDHU SURAKARTA”** dengan mengisi kusioner yang dibutuhkan oleh peneliti dengan sukarela tanpa ada paksaan pihak maupun.

Surakarta, November 2023

Responden,

(.....)

Lampiran 2. Surat Permohonan Menjadi Responden

PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada :

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/I Calon Responden Di tempat

Dengar Hormat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Program Studi S1

Farmasi Universitas Sahid Surakarta :

Nama : Nada Novena Wulandari

NIM : 2020141006

Saya mahasiswa Farmasi Universitas Sahid Surakarta yang sedang melakukan penelitian dengan judul “**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN**

KEFARMASIAN DI APOTEK X SURAKARTA”

Dengan ini memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi responden dalam penelitian. Kerahasiaan semua informasi akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Diharapkan Bapak/Ibu menjawab dengan jujur tanpa menutupi hal yang sebenarnya. Apabila ibu menyetujui, maka saya memohon kesediaan Bapak/ibu untuk menandatangani lembar persetujuan dan menjawab pertanyaan yang saya ajukan. Demikian atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu saya mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya

(Nada Novena Wulandari)

	Bukti Fisik			Kehandalan			Ketanggapan			Jaminan			Empati		
No	Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sindhu Farma Surakarta														
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
6	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
7	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
9	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
12	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
13	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4
14	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
15	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
17	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
18	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
19	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
20	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
22	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
23	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
24	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4
25	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
26	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
27	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
28	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
29	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
30	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
31	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
32	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
33	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4
34	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
35	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5

36	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
41	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4
42	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
43	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
44	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
45	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
47	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
48	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
49	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
50	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
51	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
52	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5
53	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
54	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
55	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4
56	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
57	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
58	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4
59	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
60	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
61	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
62	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
63	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
65	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
66	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
67	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
68	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
69	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
70	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
71	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
72	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
73	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4

74	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	
75	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
76	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
77	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
78	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
79	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
80	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
81	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
83	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
84	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
85	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
86	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
87	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
90	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
91	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
92	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4
93	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
94	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
95	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
96	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
97	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
100	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
101	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	464	470	465	472	468	473	464	465	468	468	466	468	471	469	471	

Lampiran.4 Data Karakteristik Responden

No	Pekerjaan	Usia (Th)	Jenis Kelamin
1	Ibu Rumah Tangga	27	P
2	Swasta	28	P
3	Polri	30	L
4	Swasta	25	P
5	Karyawan	29	L
6	Karyawan	22	P
7	Karyawan	26	L
8	Ibu Rumah Tangga	30	P
9	Wirausaha	26	L
10	Mahasiswa	21	P
11	Mahasiswa	21	P
12	Ibu Rumah Tangga	26	P
13	Ibu Rumah Tangga	47	P
14	Wirausaha	30	L
15	Mahasiswa	23	P
16	Mahasiswa	20	P
17	Karyawan	26	L
18	Karyawan	28	P
19	Wirausaha	30	L
20	Wirausaha	46	L
21	Ibu Rumah Tangga	27	P
22	Mahasiswa	22	P
23	Karyawan	26	P
24	Karyawan	24	P
25	Karyawan	29	L
26	Mahasiswa	30	P
27	Polri	47	L
28	Mahasiswa	26	L
29	Swasta	30	L
30	Karyawan	31	P
31	Karyawan	23	P
32	Karyawan	29	P
33	Mahasiswa	23	P
34	Karyawan	30	L

35	Karyawan	21	P
36	Ibu Rumah Tangga	28	P
37	Wirausaha	24	L
38	Wirausaha	29	L
39	Ibu Rumah Tangga	22	P
40	Karyawan	27	L
41	Mahasiswa	25	P
42	Mahasiswa	26	L
43	Karyawan	23	P
44	Wirausaha	28	L
45	Swasta	30	P
46	Wirausaha	49	L
47	Swasta	29	L
48	Swasta	25	P
49	Wirausaha	47	L
50	Karyawan	27	P
51	Wirausaha	31	P
52	Karyawan	30	L
53	Karyawan	21	P
54	Swasta	29	L
55	Mahasiswa	22	P
56	Mahasiswa	21	P
57	Polri	29	L
58	Mahasiswa	28	L
59	Mahasiswa	24	P
60	Mahasiswa	26	P
61	Ibu Rumah Tangga	37	P
62	Ibu Rumah Tangga	28	P
63	Mahasiswa	23	L
64	Ibu Rumah Tangga	48	P
65	Ibu Rumah Tangga	31	P
66	Ibu Rumah Tangga	30	P
67	Karyawan	27	L
68	Karyawan	25	L
69	Swasta	47	L
70	Karyawan	26	L
71	Ibu Rumah Tangga	49	P
72	Ibu Rumah Tangga	27	P
73	Swasta	50	L
74	Wirausaha	27	L

75	Ibu Rumah Tangga	32	P
76	Karyawan	26	P
77	Karyawan	31	L
78	Karyawan	28	L
79	Ibu Rumah Tangga	32	P
80	Mahasiswa	23	P
81	Mahasiswa	26	P
82	Karyawan	31	L
83	Karyawan	23	P
84	Karyawan	26	L
85	Mahasiswa	21	P
86	Mahasiswa	26	L
87	Mahasiswa	23	P
88	Ibu Rumah Tangga	30	P
89	Ibu Rumah Tangga	51	P
90	Wirausaha	29	L
91	Wirausaha	47	L
92	Mahasiswa	26	P
93	Mahasiswa	26	L
94	Swasta	48	L
95	Ibu Rumah Tangga	26	P
96	Swasta	31	L
97	Wirausaha	29	L
98	Wirausaha	28	P
99	Mahasiswa	26	L
100	Mahasiswa	21	P
101	Karyawan	26	P

Lampiran 5. Perhitungan Persentase

$$\text{Presentase skor} = \frac{\text{Jumlah Skor Rata-Rata}}{\text{Skor Ideal} \times 100\%}$$

$$\text{Skor ideal} = \text{Jumlah responden} \times 5$$

$$\text{Skor rata- rata} = \frac{\text{Nilai skor responden}}{\text{Jumlah butir soal}}$$

1. Dimensi Bukti Fisik Pertanyaan 1

$$\text{Skor rata- rata} = \frac{467}{1} = 467$$

$$\text{Skor Ideal} = 101 \times 5 = 505$$

$$\text{Skor rata- rata} = \frac{467}{505} \times 100\% = 91\%$$

2. Dimensi Bukti Fisik Pertanyaan 2

$$\text{Skor rata- rata} = \frac{468}{1} = 468$$

$$\text{Skor Ideal} = 101 \times 5 = 505$$

$$\text{Skor rata- rata} = \frac{468}{505} \times 100\% = 92\%$$

3. Dimensi Bukti Fisik Pertanyaan 3

$$\text{Skor rata- rata} = \frac{465}{1} = 465$$

$$\text{Skor Ideal} = 101 \times 5 = 505$$

$$\text{Skor rata- rata} = \frac{468}{505} \times 100\% = 92\%$$

Persentase Keseluruhan Dimensi Bukti Fisik

$$\text{Rata-rata persentase} = \frac{\text{total persentase tiap pertanyaan}}{\text{jumlah pertanyaan}}$$

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata persentase} &= \frac{91\%+92\%+92\%}{3} \\ &= \frac{275}{3} = 91\% \end{aligned}$$

1. Dimensi Kehandalan Pertanyaan 1

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{472}{1} = 472$$

$$\text{Skor Ideal} = 101 \times 5 = 505$$

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{472}{505} \times 100\% = 93\%$$

2. Dimensi Kehandalan Pertanyaan 2

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{468}{1} = 468$$

$$\text{Skor Ideal} = 101 \times 5 = 505$$

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{468}{505} \times 100\% = 92\%$$

3. Dimensi Kehandalan Pertanyaan 3

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{475}{1} = 475$$

$$\text{Skor Ideal} = 101 \times 5 = 505$$

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{475}{505} \times 100\% = 94\%$$

Persentase Keseluruhan Dimensi Kehandalan

$$\text{Rata-rata persentase} = \frac{\text{total persentase tiap pertanyaan}}{\text{jumlah pertanyaan}}$$

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata persentase} &= \frac{93\%+92\%+94\%}{3} \\ &= \frac{279}{3} = 93\% \end{aligned}$$

1. Dimensi Ketanggapan
Pertanyaan 1

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{464}{1} = 464$$

$$\text{Skor Ideal} = 101 \times 5 = 505$$

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{464}{505} \times 100\% = 91\%$$

2. Dimensi Ketanggapan
Pertanyaan 2

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{465}{1} = 465$$

$$\text{Skor Ideal} = 101 \times 5 = 505$$

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{465}{500} \times 100\% = 92\%$$

3. Dimensi Ketanggapan
Pertanyaan 3

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{465}{1} = 465$$

$$\text{Skor Ideal} = 101 \times 5 = 505$$

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{465}{505} \times 100\% = 92\%$$

Persentase Keseluruhan Dimensi

$$\text{Rata-rata persentase} = \frac{\text{total persentase tiap pertanyaan}}{\text{jumlah pertanyaan}}$$

$$\text{Rata-rata persentase} = \frac{91\%+92\%+92\%}{3}$$

$$= \frac{275}{3} = 91\%$$

1. Dimensi Jaminan

Pertanyaan 1

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{465}{1} = 465$$

$$\text{Skor Ideal} = 101 \times 5 = 505$$

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{465}{505} \times 100\% = 92\%$$

2. Dimensi Jaminan

Pertanyaan 2

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{466}{1} = 466$$

$$\text{Skor Ideal} = 101 \times 5 = 505$$

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{466}{505} \times 100\% = 92\%$$

3. Dimensi Jaminan

Pertanyaan 3

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{465}{1} = 465$$

$$\text{Skor Ideal} = 101 \times 5 = 505$$

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{465}{505} \times 100\% = 92\%$$

Persentase Keseluruhan Dimensi Jaminan
 Rata-rata persentase = $\frac{\text{total persentase tiap pertanyaan}}{\text{jumlah pertanyaan}}$

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata persentase} &= \frac{92\%+92\%+92\%}{3} \\ &= \frac{276}{3} = 92\% \end{aligned}$$

1. Dimensi Empati
 Pertanyaan 1

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{471}{1} = 471$$

$$\text{Skor Ideal} = 101 \times 5 = 505$$

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{471}{505} \times 100\% = 93\%$$

2. Dimensi Empati
 Pertanyaan 2

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{368}{1} = 368$$

$$\text{Skor Ideal} = 101 \times 5 = 505$$

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{469}{505} \times 100\% = 92\%$$

3. Dimensi Empati
 Pertanyaan 3

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{471}{1} = 471$$

$$\text{Skor Ideal} = 101 \times 5 = 505$$

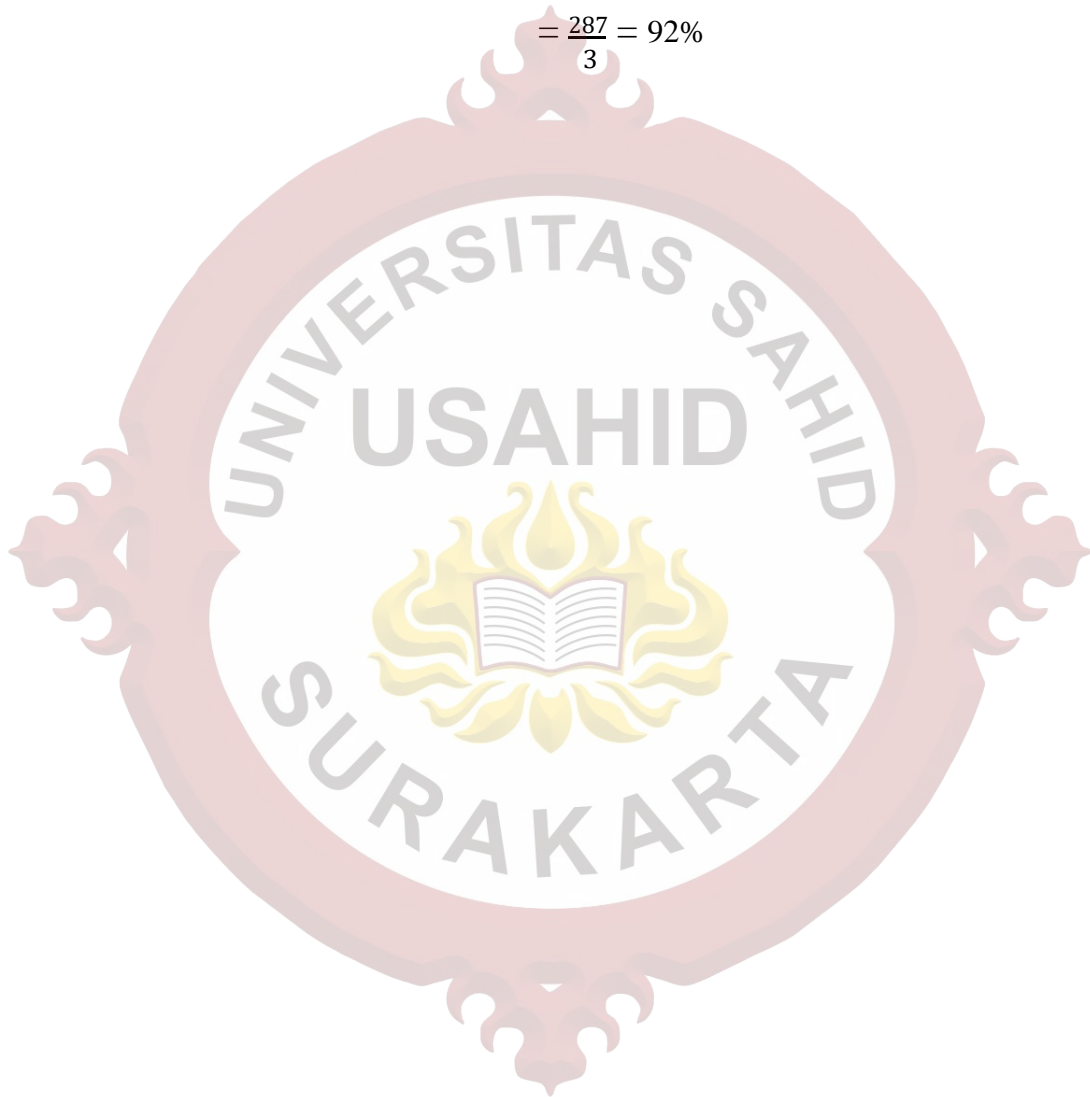
$$\text{Skor rata-rata} = \frac{471}{505} \times 100\% = 93\%$$

Persentase Keseluruhan Dimensi Kehandalan

Rata-rata persentase = $\frac{\text{total persentase tiap pertanyaan}}{\text{jumlah pertanyaan}}$

Rata-rata persentase = $\frac{93\%+92\%+93\%}{3}$

= $\frac{287}{3} = 92\%$



Lampiran 6. Lembar Kuesioner

KUESIONER EVALUASI PELAYANAN KIE DI APOTEK SINDHU FARMA SURAKARTA

Kuesioner ini digunakan sebagai bahan untuk menyusun karya tulis yang berjudul
**“TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI
 DI APOTEK XSINDHU FARMA SURAKARTA”** yang dilakukan oleh:

NADA NOVENA WULANDARI

Keterangan cara pengisian

beri tanda ceklist () untuk setiap butir pertanyaan dibawah ini sesuai
 dengan pertanyaan diterima dalam pelayanan pada kolom

KET :

SP = Sangat Puas

P = Puas

KP = Kurang Puas

CP = Cukup Puas

TP = Tidak Puas

➤ Kuesioner Pelayanan KIE

NO	Kuesioner Pelayanan KIE	Sangat Puas (5)	Puas (4)	Kurang Puas (3)	Cukup Puas (2)	Tidak Puas (1)
A. Tangibles (Bukti fisik)						
1.	Papan nama apotek dan lokasi apotek terletak di tempat strategis					
2.	Petugas apotek berpenampilan rapi					
3.	Apotek menyediakan ruang tunggu yang nyaman					
B. Reliability (kehandalan)						

1.	Petugas apotek memberikan keterangan tentang obat					
2.	Petugas apotek menjelaskan tentang efek samping obat					
3.	Petugas apotek memberikan informasi tentang aktivitas yang perlu di hindari berkaitan dengan penggunaan obat					
C. Responsiveness (ketanggapan)						
1.	Petugas apotek menyiapkan obat dengan cepat					
2.	Petugas apotek memberikan informasi yang dibutuhkan pasien					
3.	Petugas apotek menjawab dengan cepat dan tanggp saat melayni pasien					
D. Assurance (jaminan)						
1.	Petugas apotek tidak ragu-ragu dalam memberikan informasi obat					
2.	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta pasien					
3.	Pengetahuan dan keterampilan petugas					
E. Empaty (empati)						
1.	Petugas apotek mengerti keluhan pasien					
2.	Petugas apotek tidak membeda-bedakan pasien berdasarkan status sosial					

3.	Petugas apotek bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat					
----	---	--	--	--	--	--



Lampiran 7. Pengisian Kuesioner Oleh Pasien

