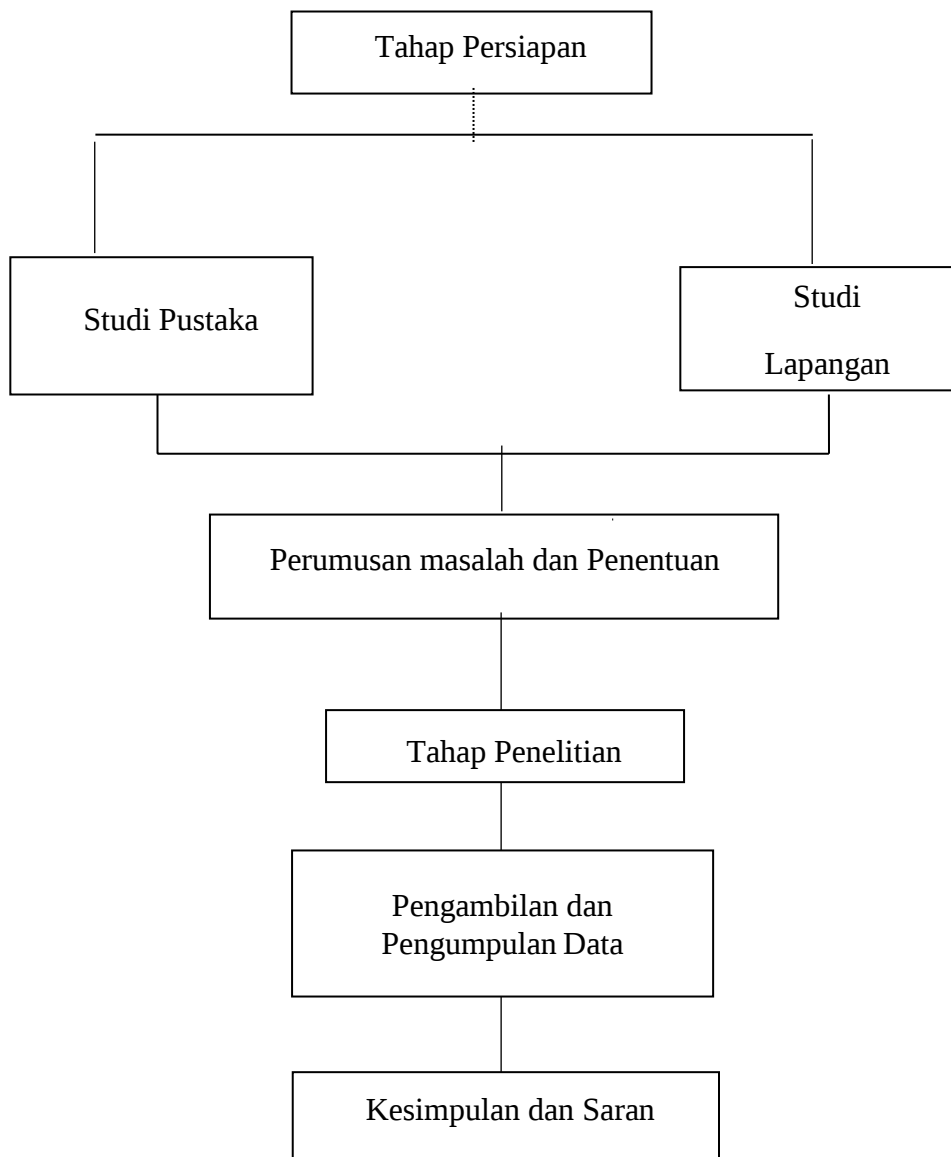


L
A
M
P
I
R
A
N

Lampiran 1. Skema Kerja Penelitian

Lampiran 2. Lembar Permohonan Menjadi Responden**LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN**

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Saudara/Saudari Responden

Di Rumah Sakit Ibu Fatmawati Surakarta

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Devi Istiyanah

NIM : 25195695A

Adalah mahasiswa Universitas Setia Budi Surakarta yang sedang melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Rumah Sakit Ibu Fatmawati Surakarta Tahun 2022“. Adapun segala informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/Saudari akan dijamin kerahasiannya dan tidak menyebar luaskan biodata ke pihak manapun.

Apabila Bapak/Ibu/Saudara/Saudari Responden bersedia untuk menjadi responden maka saya mohon kesediaannya untuk menandatangani lembar persetujuan dan mengisi kuisioner yang saya sediakan dengan sejujurnya dan apa adanya tanpa ada pengaruh dari manapun sesuai petunjuk yang saya buat.

Atas perhatian, kerjasama dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari Responden saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,



Devi Istiyanah

Lampiran 3. Surat Pernyataan Persetujuan Keikut Sertaan Dalam Penelitian

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN KEIKUT SERTAAN DALAM PENELITIAN (INFORMED CONSENT)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Umur :

Jenis kelamin : Laki-laki/Perempuan

Alamat :

Selaku diri sendiri / orang tua / anak / lain-lain

.....(sebutkan),dari pasien

Nama :

No. Rekam Medis :

Jenis kelamin : Laki-laki/Perempuan

Alamat :

Setelah memperoleh informasi baik secara lisan maupun tulisan mengenai penelitian yang akan dilakukan oleh:

Nama : Devi Istiyanah

Judul Penelitian : “Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD Ibu Fatmawati Surakarta Tahun 2022”

Dan informasi tersebut telah saya pahami dengan baik mengenai manfaat, tindakan yang dilakukan, keuntungan dan kemungkinan ketidaknyamanan yang mungkin akan dijumpai, dengan sukarela menyatakan SETUJU untuk ikut serta dalam penelitian tersebut, dengan catatan bila suatu waktu merasa dirugikan, berhak membatalkan persetujuan ini.

Surakarta,
Mengetahui

Penanggung jawab peneliti

Yang menyetujui,
Pasien/Keluarga pasien

(Devi Istiyanah)

(.....)

Lampiran 4. Kuesioner Pasien

KUESIONER PASIEN

A. Identitas Pasien

Petunjuk Pengisian: Berilah tanda ceklis (✓) pada jawaban yang sesuai dengan pilihan bapak/ ibu/ saudara:

1. Nama :
2. Jenis kelamin : ☐ 1 = laki-laki
☐ 2 = Perempuan
3. Pendidikan : ☐ Tidak tamat SD ☐ SMA
☐ SD ☐ Perguruan
tinggi
☐ SMP ☐ Lain-lain,
☐ sebutkan..
4. Usia : 17-65 Tahun

B. Kualitas Pelayanan

Berilah tanda checklist (✓) untuk setiap pertanyaan di bawah ini sesuai dengan kenyataan pelayanan yang diterima.

- | | |
|-----------------------|-----------------|
| 1 = Sangat Tidak Puas | 4 = Puas |
| 2 = Tidak Puas | 5 = Sangat Puas |
| 3 = Cukup Puas | |

Pertanyaan	Kenyataan Yang Diterima Pasien				
<i>Reliability (Kehandalan)</i>	1	2	3	4	5
Petugas farmasi memberikan informasi terkait nama, kandungan, jumlah, dan dosis obat					
Petugas farmasi memberi informasi terkait cara penggunaan obat					
Petugas farmasi memberi informasi terkait aturan pakai obat					
Petugas farmasi memberi informasi tentang efek samping obat					
Petugas farmasi memberikan informasi cara memusnahkan obat					
Petugas farmasi menjelaskan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti					
<i>Responsive (Ketanggapan)</i>	1	2	3	4	5
Petugas farmasi siap melayani pasien					
Petugas farmasi melayani obat dengan cepat					
Petugas farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan seksama					
Petugas farmasi menanggapi pertanyaan pasien terkait obat-obatan yang didapat					
Petugas farmasi cepat tanggap saat resep masuk					
Petugas farmasi tanggap dalam menanyakan keluhan pasien					
<i>Assurance (Jaminan)</i>	1	2	3	4	5
Obat yang diterima pasien dalam kondisi baik dan benar					
Kemasan obat tersedia dalam keadaan tersegel dan tidak rusak					
Obat tidak dalam masa kadaluarsa					
Tulisan pada etiket terlihat jelas					
Petugas farmasi dapat memberikan pemahaman terkait obat dan cara penggunaanya					
Petugas farmasi dapat menumbuhkan rasa percaya pada pasien untuk lekas sembuh					
<i>Empathy (Empati)</i>	1	2	3	4	5
Petugas farmasi memberikan perhatian yang tulus demi kesehatan pasien					
Petugas farmasi memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial					
Petugas farmasi mendengarkan pertanyaan dan keluhan pasien dengan sabar					
Petugas farmasi memberikan semangat dan harapan terkait kesembuhan pasien					
Petugas farmasi bersikap ramah dalam memberikan informasi obat					
Petugas farmasi bersikap sopan ketika melayani pasien					
<i>Tangible (Bukti Langsung)</i>	1	2	3	4	5
Kebersihan dan kerapian di lingkungan Instalasi farmasi					
Rumah tunggu yang nyaman					
Ketersediaan tempat duduk dan ruang tunggu yang memadai					
Terdapat fasilitas papan petunjuk yang jelas					
Ketersediaan sumber informasi kesehatan (poster, brosur)					

Terdapat gedung yang bersih, nyaman dan terawat serta tenaga kesehatan yang rapih dan ramah					
---	--	--	--	--	--

C. Kepuasan Pasien

Pertanyaan	Kenyataan Yang Diterima Pasien				
	1	2	3	4	5
Apakah merasa puas dengan pelayanan petugas farmasi dalam hal memberikan informasi tentang cara pakai obat, efek samping, dosis, dan kegunaan obat					
Apakah merasa puas terhadap daya tanggap petugas farmasi dalam melayani pasien					
Apakah merasa puas dengan jaminan ketersediaan obat, kemampuan petugas farmasi, kerahasiaan penyakit, pengobatan pasien dan jaminan kualitas obat yang diberikan					
Apakah merasa puas dengan sikap petugas farmasi rawat jalan di rumah sakit					
Apakah merasa puas dengan kebersihan, ruang tunggu yang luas, dan tempat duduk yang mencukupi					

Lampiran 5. Foto Responden

Lampiran 6. Surat Izin Pra Penelitian



Nomor : 883 / H6 - 04 / 18.08.2022

Lamp. : -

H a l : Ijin Penelitian Skripsi

Kepada :

Yth. Bapak / Ibu Direktur / Kepala / Pimpinan

RSUD IBU FATMAWATI SURAKARTA

Surakarta

Dengan hormat,

Berkaitan dengan tugas penelitian mahasiswa Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, maka dengan ini kami mengajukan permohonan ijin bagi mahasiswa kami :

N a m a : DEVI ISTIYANAH

NIM : 25195695A

Waktu Penelitian :

No Tlpn / WA :

Judul Penelitian : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSUD IBU FATMAWATI SURAKARTA TAHUN 2022

Untuk keperluan / memperoleh Data)* :

Ijin Penelitian Skripsi

Besar harapan kami atas terkabulnya permohonan ini yang tentunya akan berguna bagi pembangunan nusa dan bangsa khususnya kemajuan dibidang pendidikan.

Demikian atas kerja samanya disampaikan banyak terima kasih.

Surakarta, 18 Agustus 2022
Dekan,

Prof. Dr. Apt. R.A. Oetari, SU., MM., M.Sc.
NIS. 01200409162098

Lampiran 7. Surat pernyataan penuh etika pengambilan data



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN
UOBK RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO**

Jl. Lettu Sumarto No.1 Kadipro, Banjarsert
Telp. (0271) 715300 Fax. (0271) 715500 e-mail : rsudkotasurekartaestina1@gmail.com
SURAKARTA
57136

SURAT PERNYATAAN PATUH ETIKA PENGAMBILAN DATA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DEWI ISTIWANAH

NIM : 20190605A

Prodi, Institusi : SE FARMASI / UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA

Judul Penelitian : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPuasan PASIEN RAWAT GILAI DI INSTALASI FARMASI RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO 2022

Setelah membaca ketentuan etika pengambilan data sebagai berikut :

1. Berpakailan secara rapi dan sopan, memakai jas almamater atau *name take* identitas ketika melakukan pengambilan data.
2. Selalu menjaga tingkah laku, ucapan, dan perbuatan selama melakukan pengambilan data
3. Mematuhi protokol kesehatan selama berada di lingkungan rumah sakit, menyerahkan hasil swab antigen pada saat hari pertama pengambilan data dan menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) sesuai kebutuhan
4. Menunjukkan surat ijin yang telah disetujui bagian diklat selama pelaksanaan pengambilan data.
5. Apabila menggunakan responden, maka wajib memintakan informed concent, 1 lembar informed concent untuk 1 orang responden.
6. Wajib untuk selalu menjaga kerahasiaan data subyek penelitian dan data milik RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta sesuai ketentuan.
7. Membayar biaya administrasi sesuai tarif yang ditentukan sebelum melakukan pengambilan data.
8. Bagi peneliti yang akan melakukan uji eksperimen/ intervensi terhadap pasien, harus lolos kelaikan etik/ *ethical clearance*.
9. Wajib memberikan hasil penelitian berupa soft copy (CD) atau hard copy kepada RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.
10. Pelaksanaan pengambilan data dilakukan selama jangka waktu maksimal 1 (satu) bulan setiap judul penelitian, dan bila melebihi jangka waktu tersebut akan mengunus ijin perpanjangan ke bagian diklat.

Maka, saya SETUJU / TIDAK SETUJU terhadap ketentuan patuh etika tersebut. Surat pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun. Dan apabila dikemudian hari saya melanggar ketentuan tersebut sanggup ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

Surakarta, 22 Juni 2022

Yana Menyatakan,



METERAI
TEMPEL

1000

Lampiran 8. Surat pernyataan menyimpan kerahasiaan data



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN
UOBK RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO

Jl. Lottu Sumarto No.1 Kadipiro, Banjarsari
Telp. (0271) 715300 Fax. (0271) 715500 e-mail : rsudkotasurakartameeting1@gmail.com
SURAKARTA
57136

SURAT PERNYATAAN MENYIMPAN KERAHASIAAN DATA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DEVI PRATIYANAH
NIM : 2605095A
Prodi/ Institusi : SI FARMASI / UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA
Judul : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSUD
IBU FATMAWATI TAHUN 2022
Jenis Data : KUANTITATIF

Menyatakan setuju dan berjanji akan menjaga kerahasiaan seluruh data milik RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta untuk keperluan yang tidak seharusnya. Data tersebut hanya akan saya gunakan untuk keperluan penelitian atau tugas akhir saya.

Surat pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun. Dan apabila dikemudian hari saya melanggar ketentuan tersebut sanggup ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

Surakarta, 02 Juni 2022

Yang Menyatakan,

Devi Pratiyana

Lampiran 9. Surat izin rekomendasi dari dinas Bapeda



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
 Jalan Jenderal Sudirman No. 2 Kampung Baru, Pasar Kliwon, Telp. (0271) 636436
 Website: <http://litbang.surakarta.go.id> E-mail: balitbangdaska@surakarta.go.id; balitbangdaska@gmail.com
SURAKARTA
57111

Nomor : 070/0745/VI/2022

Perihal : Izin Penelitian

Dasar : Surat Izin Rekomendasi Dari Instansi Pemohon

Mengingat : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
 2. Surat Edaran Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Provinsi Jawa Tengah Nomor 070/265 Perihal Penyederhanaan Prosedur Permohonan Riset, KKN, PKL di Jawa Tengah

Dijinkan Kepada : Nama : DEVI ISTIYANAH

No Identitas : 3328086009000001

Alamat : KEDUNG BANTENG RT.030/RW.014 KEDUNGBANTENG, KEDUNG BANTENG, TEGAL

Asal Instansi : UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA

Alamat Instansi : Jl. Letjen Sutoyo, Mojosongo, Kec. Jebres, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57127
 MOJOSONGO, JEBRES, KOTA SURAKARTA

Kepentingan : Melakukan penelitian dengan judul "HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSUD IBU FATMAWATI SURAKARTA TAHUN 2022"

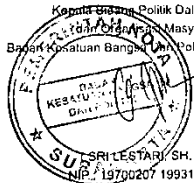
Lokasi : 1. Kota Surakarta

Penanggung Jawab : Prof. Dr. apt. RA. Cetari, S.U., M.M., M.Sc.

Waktu : 01 Agustus 2022 - 30 September 2022

Surakarta, 21 Juni 2022

Kepala Badan Politik Dalam Negeri
 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Surakarta



(SRI LESTARI, SH, MM)
 NIP. 19700207 199311 2 001

a.n Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah
 Kasubid Kualitas Inovasi dan Penelitian



(Guruhwan Adi Prato, ST, MT)
 NIP. 19870805 199803 1 008



Lampiran 10. Surat izin dari Dinas Kesehatan



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN

Jln. Jendral Sudirman No.2; Telp. (0271) 632202 Fax. (0271) 632202
E-mail : dinaskesehatan@surakarta.go.id
SURAKARTA 57111

SURAT IZIN

Nomor : KS.03/3169/VI/2022

**TENTANG
IZIN PENELITIAN**

Dasar : Surat dari Dekan Fakultas Farmasi USB Nomor. 782/H6-04/14.06.2022
Tanggal 14 Juni 2022.

MEMBERI IZIN

Kepada :
Nama : DEVI ISTIYANAH
NIM : 25195695A
Prodi : Farmasi
Untuk : Melakukan penelitian di Dinas Kesehatan Kota Surakarta.
Judul : Hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD Ibu Fatmawati tahun 2021
Catatan : 1. Lokasi penelitian di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Surakarta.
2. Data yang diperlukan : Data Jumlah Kunjungan ,kuisisioner dan wawancara.
3. Menyerahkan laporan hasil penelitian uji instrument dikirim ke Dinas Kesehatan Kota Surakarta, c.q. Bidang Kesehatan Keluarga, Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat.
4. Tetap mengikuti protokol kesehatan dan prosedur yang berlaku.

Ditetapkan di : Surakarta
Pada tanggal : 23 Juni 2022

a.n. KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA SURAKARTA
Kabid. Kesehatan Keluarga, Promosi
Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat

dr. TUTIK ASMI
Pembina

NIP.19730812 200501 2 013

Tembusan :

1. Direktur RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Surakarta.
2. Yang bersangkutan.
3. Arsip.

Lampiran 11. Surat permohonan izin pengambilan data



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA DINAS KESEHATAN UOBK RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO

Jl. Lettu Sumarto No.1 Kadipiro, Banjarsari
Telp. (0271) 715300 Fax. (0271) 715500 e-mail : rsudkotasurakartameeting1@gmail.com
SURAKARTA
57136

FORM PERMOHONAN IJIN PENGAMBILAN DATA

Menindak lanjuti surat perihal permohonan pengambilan data penelitian di
RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta, mahasiswa tersebut berikut ini

- a. Nama : DEVI ISTIYANAH
b. NIM : 25195698A
c. Prodi/ Intitusi : SI FARMASI / UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA
d. Judul : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI
FARMASI RSUD IBU FATMAWATI TAHUN 2022
d. Metode Pengambilan Data : Menggunakan data kuantitatif dengan analisis kuantitatif

Maka bersama ini disampaikan bahwa pengambilan data tersebut dapat
dilakukan / tidak dapat dilakukan *) di ruang/ instalasi/ unit yang terkait dengan
tetap mematuhi aturan yang berlaku.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Ka. Sie.
Kepala Seksi Penunjang Medis
RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta

CHAROMAH, S.S.
NIP. 19731121 199301 2 001

*) Coret yang tidak perlu

Surakarta, 22 Juni 2022

KEPALA RUANG/ INSTALASI

Lampiran 12. *Etichal Clearance*



HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN

Dr. Moewardi General Hospital
RSUD Dr. Moewardi

ETHICAL CLEARANCE **KELAIKAN ETIK**

Nomor : 1.111 / VIII / HREC / 2022

The Health Research Ethics Committee Dr. Moewardi
Komisi Etik Penelitian Kesehatan RSUD Dr. Moewardi

after reviewing the proposal design, herewith to certify,
setelah menilai rancangan penelitian yang diusulkan, dengan ini menyatakan

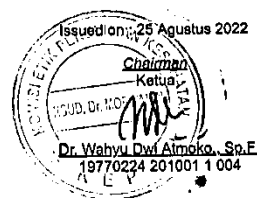
That the research proposal with topic :
Bahwa usulan penelitian dengan judul

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSUD IBU FATMAWATI SURAKARTA TAHUN 2022

Principal Investigator : DEVI ISTIYANAH
Peneliti Utama : 25185695A

Location of research : INSTALASI FARMASI RSUD IBU FATMAWATI
Lokasi Tempat Penelitian : SURAKARTA

Is ethically approved
Dinyatakan layak etik



Lampiran 13. Surat Selesai Penelitian Dari RSUD Ibu Fatmawati Surakarta



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN
RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO**

Jl. Lettu Sumarto No.1 Kadiptro, Banjarsari
Telp. (0271) 715300 Fax. (0271) 716500 e-mail : rsudkotasurakartameeting1@gmail.com
SURAKARTA
57136

SURAT KETERANGAN

Nomor : KS.23.00/ 2056-3 / 2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : AGUS SUBAGYO, S. SiT, M. Gizi
Jabatan : Kepala Bagian Tata Usaha

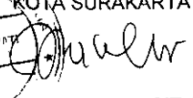
Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : DEVI ISTIYANAH
NIM : 25195695 A
Program Studi : S1 FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI

Telah melaksanakan Penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta terhitung mulai tanggal 24 Agustus 2022 sampai dengan tanggal 23 September 2022.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Surakarta, 21 November 2022

KEPALA BAGIAN TATA USAHA
RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO
KOTA SURAKARTA

AGUS SUBAGYO, S. SiT, M. Gizi
NIP. 19700425 199203 1 008

Lampiran 14. Surat Selesai Penelitian Dari Dinas Kesehatan



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA DINAS KESEHATAN

Jln. Jendral Sudirman No:2; Telp. (0271) 632202 Fax. (0271) 632202
E-mail : dinaskesehatan@surakarta.go.id
SURAKARTA 57111

SURAT KETERANGAN

Nomor : KS.18.03/18318 rX1 r 2022

Yang bertanda tangan di bawah ini,

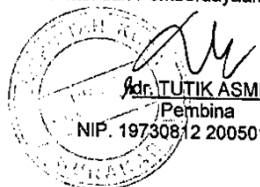
Nama : dr.TUTIK ASMI
NIP : 19730812 200501 2 013
Pangkat/Golongan : Pembina /IVa
Jabatan : Kepala Bidang Kesehatan Keluarga, Promosi
Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat
Dinas Kesehatan Kota Surakarta

Dengan ini menerangkan bahwa

Nama : DEVI ISTIYANAH
NIM : 25195695
Program studi : Farmasi
Sekolah/Lembaga : Universitas Setia Budi
Keterangan :
1. Telah melakukan penelitian di Dinas Kesehatan Kota Surakarta dengan judul penelitian :
"Hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi farmasi RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Surakarta tahun 2022"
2. Surat Izin Penelitian nomor : KS.18.03/3169/VI/2022
3. Telah menyerahkan laporan hasil penelitian ke Dinas Kesehatan Kota Surakarta.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Surakarta, 24 November 2022
a.n. KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA SURAKARTA
Kepala Bidang Kesehatan Keluarga, Promosi
Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat



Lampiran 15. Rumah Sakit Ibu Fatmawati



Lampiran 16. Sebaran Kuisioner Kualitas Pelayanan Kefarmasian

NO.	Reliability						Responsive						Assurance						Empathy						Tangibel						TOTAL
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R1	R2	R3	R4	R5	R6	A1	A2	A3	A4	A5	A6	E1	E2	E3	E4	E5	E6	T1	T2	T3	T4	T5	T6	
1	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	132
2	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	118
3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	127
4	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	125
5	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	119
6	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	131
7	4	5	5	3	1	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3	1	3	5	4	3	3	4	3	114
8	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	118
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	115
10	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	117
11	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	130
12	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	118
13	5	3	4	2	1	4	4	3	3	3	4	3	5	5	5	5	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	2	4	3	4	106
14	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
15	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	123
16	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	124
17	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	131
18	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	128
19	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	131

Lampiran 17. Sebaran Kuisioner Kepuasan pasien

NO.	Kepuasan					TOTAL
	K1	K2	K3	K4	K5	
1	5	4	5	5	5	24
2	5	5	5	5	5	25
3	4	5	5	5	5	24
4	5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	5	24
6	5	5	5	5	5	25
7	4	4	4	4	5	25
8	4	5	5	5	5	24
9	4	5	5	5	5	24
10	5	5	5	5	5	25
11	2	5	4	5	5	21
12	5	5	5	5	5	25
13	5	4	5	5	5	24
14	5	5	5	5	5	25
15	5	5	5	5	5	25
16	5	5	5	5	5	25
17	5	5	5	5	5	25
18	5	5	5	5	5	25
19	5	5	5	5	5	25
20	4	4	5	4	5	22
21	4	5	5	5	5	24
22	5	5	5	5	5	25
23	3	4	5	4	5	21
24	5	4	5	5	5	24
25	5	4	5	5	5	24
26	5	5	5	5	5	25
27	4	5	5	5	5	24
28	4	5	5	5	4	23
29	4	5	5	5	5	24
30	5	4	5	5	5	24
31	5	5	5	5	5	25
32	3	4	4	3	4	18
33	4	5	5	4	5	23
34	5	5	4	5	4	23
35	4	5	5	5	5	24
36	5	5	5	5	5	25
37	4	5	5	5	5	24
38	5	5	4	5	5	24

NO.	Kepuasan					TOTAL
	K1	K2	K3	K4	K5	
39	4	5	5	5	5	24
40	5	5	5	5	4	24
41	4	5	5	5	5	24
42	5	5	5	5	5	25
43	4	5	5	5	5	24
44	5	5	5	5	4	24
45	5	5	5	5	5	25
46	4	4	4	4	4	24
47	5	5	5	5	5	25
48	5	5	5	5	5	25
49	5	5	5	5	5	25
50	4	5	5	5	5	24
51	4	5	5	5	5	24
52	5	5	5	5	5	25
53	4	5	5	5	5	24
54	5	5	5	5	5	25
55	4	5	5	5	5	24
56	5	5	5	5	5	25
57	5	5	5	5	5	25
58	4	5	5	5	5	24
59	5	5	5	5	4	24
60	4	5	5	5	5	24
61	5	5	5	5	5	25
62	4	5	5	5	5	24
63	5	5	5	5	5	25
64	4	5	5	5	5	24
65	4	5	5	5	5	24
66	5	5	5	5	4	24
67	5	5	5	5	4	24
68	4	4	5	5	5	23
69	5	5	5	5	5	25
70	4	5	5	5	5	24
71	4	5	5	4	5	23
72	5	5	5	5	5	25
73	4	5	5	5	5	24
74	5	5	5	5	5	25
75	4	5	5	5	5	24
76	5	5	5	5	5	25
77	4	5	5	5	5	24

NO.	Kepuasan					TOTAL
	K1	K2	K3	K4	K5	
78	5	5	5	5	4	24
79	5	4	5	5	5	24
80	5	5	5	5	5	25
81	5	5	5	5	5	25
82	5	5	5	5	5	25
83	5	5	5	5	5	25
84	5	5	5	5	5	25
85	4	5	5	5	5	24
86	5	5	5	5	5	25
87	5	5	5	5	5	25
88	5	5	5	5	5	25
89	4	5	5	5	5	24
90	4	5	5	5	5	24
91	5	5	5	5	5	25
92	5	5	5	5	5	25
93	5	5	5	5	5	25
94	5	5	5	5	5	25
95	5	5	5	5	5	25
96	5	5	5	5	5	25
97	4	4	4	4	4	25
98	4	5	5	5	5	24
TOTAL	447	476	483	481	479	

Lampiran 18. Hasil Uji Analisa Data Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Ibu Fatmawati Surakarta

			Kualitas	Kepuasan
Spearman's rho	kualitas	Correlation Coefficient	1.000	.673**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	98	98
	kepuasan	Correlation Coefficient	.673**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	98	98