

Lampiran 1 Pernyataan Kesediaan Menjadi Responden

PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Dengan menandatangani lembar ini, saya:

Nama :
Tanggal Lahir :
Alamat :
Jenis Kelamin :
Usia :

Memberikan persetujuan untuk menjadi responden dalam penelitian yang berjudul **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi”**, yang dilakukan oleh Septiani Program Studi D3 Farmasi Universitas Setia Budi. Saya telah dijelaskan bahwa jawaban kuesioner ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian dan saya secara sukarela bersedia menjadi responden penelitian ini.

Peneliti,

(Septiani)

Surakarta, Juni 2022

Responden

(.....)

Lampiran 2 Kuesioner

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

Keterangan :

1. Tidak puas
2. Kurang puas
3. Puas
4. Sangat puas

Dimensi	No	Pertanyaan	Skor			
			1	2	3	4
Reliability	1	Kepastian jadwal pelayanan?				
	2	Kecepatan dalam pelayanan?				
	3	Prosedur pelayanan sederhana, mudah, jelas, dan tidak berbelit-belit?				
Responsivness	4	Petugas kefarmasian memberi tahu lamanya proses pemberian obat?				
	5	Petugas kefarmasian bersedia mendengarkan keluhan dari pasien?				
	6	Ketanggapan petugas kefarmasian dalam menjawab pertanyaan dari pasien?				
Assurance	7	Petugas kefarmasian melayani dengan sopan?				
	8	Petugas kefarmasian menjelaskan cara pemakaian obat dengan benar?				
	9	Obat yang diberikan memenuhi jaminan mutu dan keamanan?				
	10	Obat yang diterima pasien dalam keadaan baik dan rapi sesuai aturan, serta etiket mudah dibaca?				
	11	Obat yang diterima sesuai dengan keluhan penyakit yang diderita?				
	12	Petugas kefarmasian menguasai pengetahuan tentang obat?				
Empaty	13	Petugas kefarmasian bersikap sabar dan ramah dalam melayani pasien?				
	14	Petugas kefarmasian memberi kesempatan anda menyampaikan keluhannya?				
	15	Petugas kefarmasian bersifat adil dan tidak pilih-pilih terhadap pasien?				
	16	Kesediaan petugas kefarmasian untuk minta maaf bila terjadi kesalahan?				
Tangible	17	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu kefarmasian?				
	18	Ketersediaan tempat pembuangan sampah?				
	19	Petugas kefarmasiaan berpakaian rapi dan sopan?				

	20	Tersedia alat memanggil pasien (misal speaker)?				
--	----	---	--	--	--	--

Sari.,P.R.2017. Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di apotek
X

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Uji Reliabilitas Variabel Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary		
	N	%
Valid	30	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

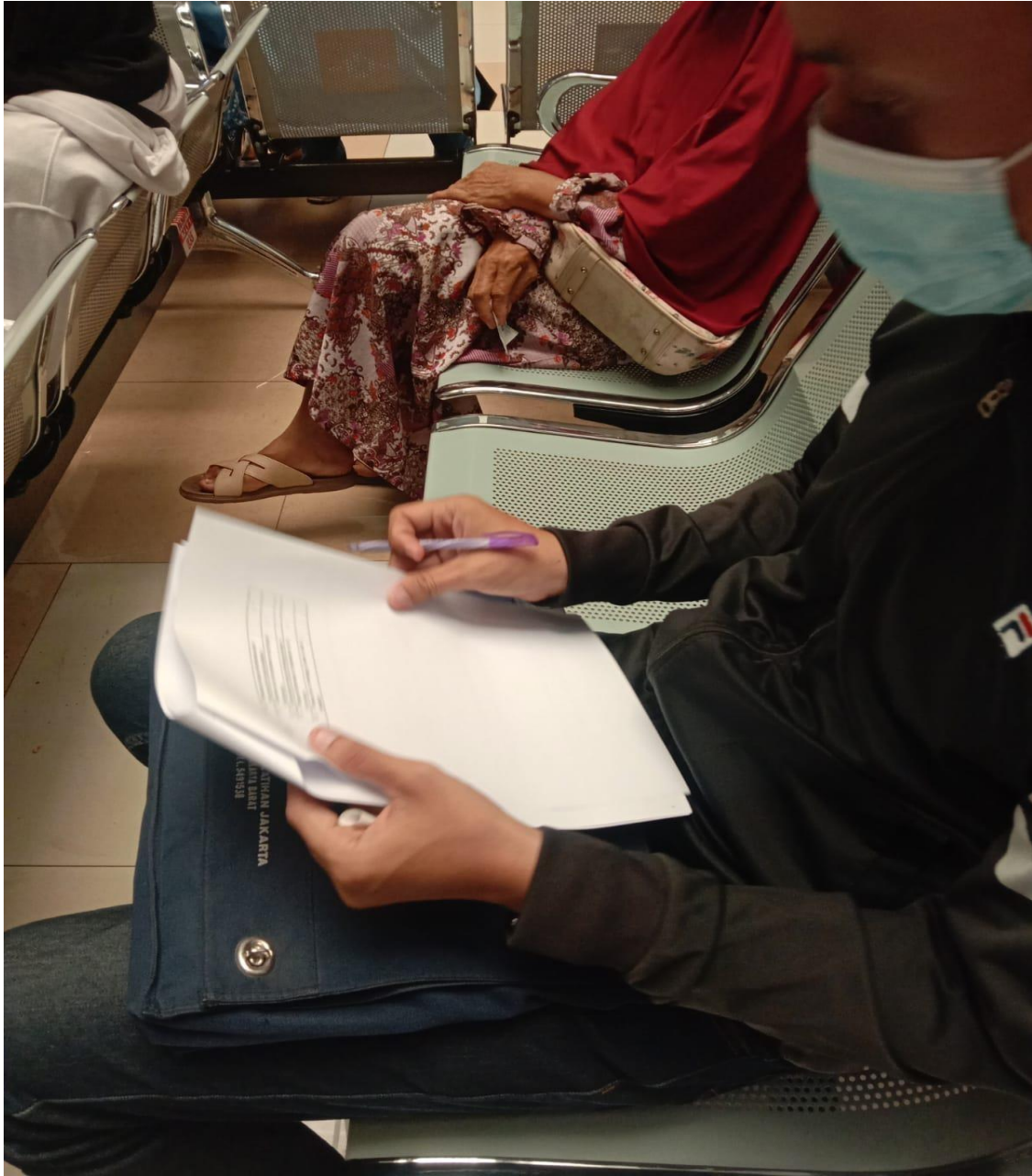
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,860	3

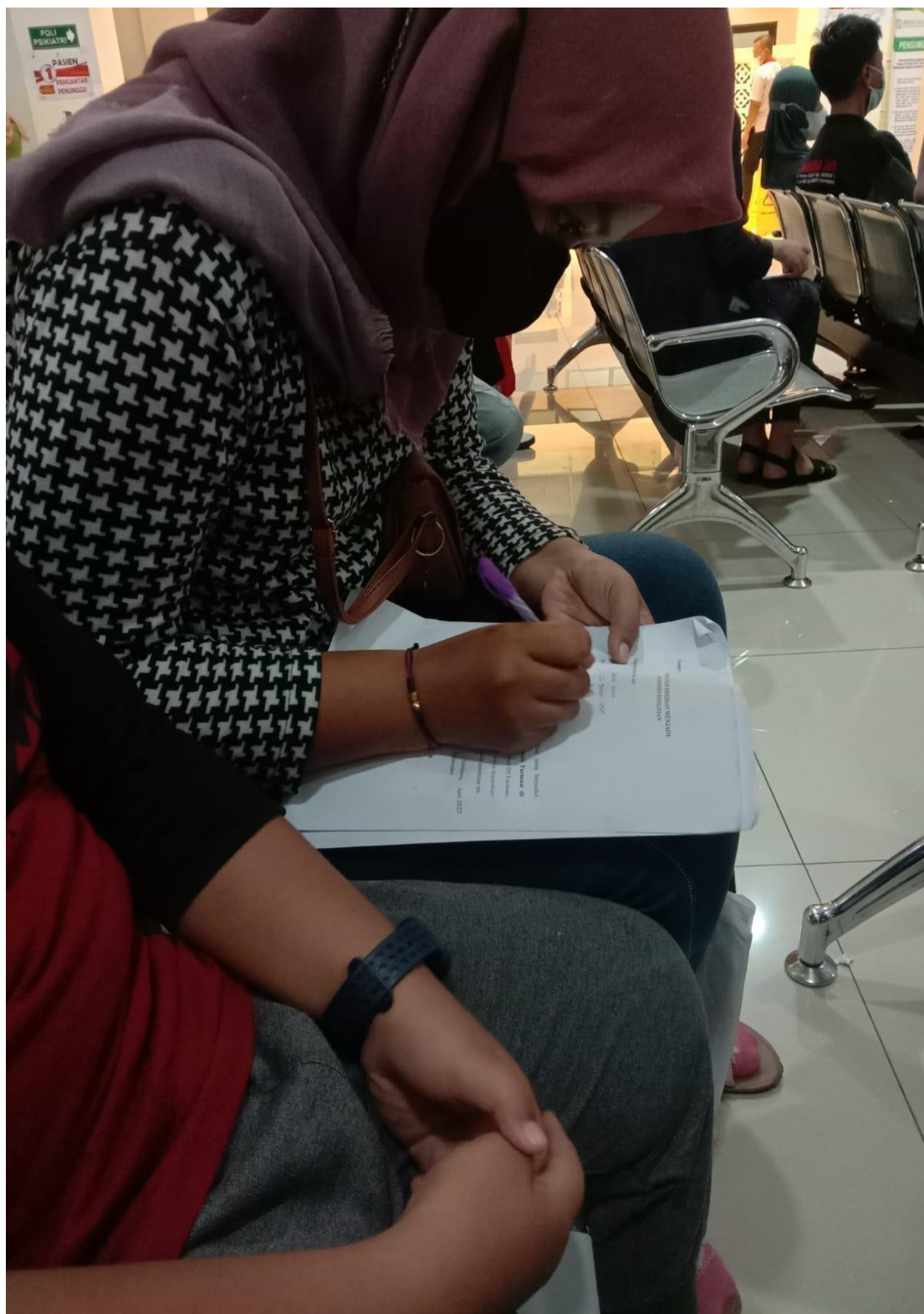
Tabel Harga Kritis dari r

Tabel r Product Moment
Pada Sig.0,05 (Two Tail)

N	r	N	r	N	R	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.250	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131

24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126





Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian dari Universitas Setia Budi Surakarta



Nomor : 026/H6-04/16.02.2022
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian Tugas Akhir

Kepada :
Yth. Direktur RSUD Dr. Moewardi Surakarta
Jl. Kolonel Soetarto No. 132 Jebres, Surakarta,
Jawa Tengah

Dengan hormat,

Berkaitan dengan tugas penelitian mahasiswa Program Studi D3 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, maka dengan ini kami mengajukan permohonan ijin bagi mahasiswa kami :

NO.	NAMA	NIM	Program Studi
1	Septiani	22191365B	D3 Farmasi

Untuk keperluan / memperoleh Data / Judul Penelitian)* :
Penelitian KTI "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit RSUD Dr. Moewardi"

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

Demikian permohonan ini kami buat, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Surakarta, 16 Februari 2022
Dekan



Prof. Dr. R.A. Octari, S.U., MM, M.Sc
NIS : 01200409162098

Tembusan :
1 Arsip

Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian dari RSUD Moewardi Kota Surakarta



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MOEWARDI**

Jalan Kolonel Soetarto No. 132 Surakarta Kode Pos 57126 Telepon: (0271) 634634
Faksimile: (0271) 637412, Email: info@rsmoewardi.jatengprov.go.id
Situs web: rsmoewardi.jatengprov.go.id

SURAT IZIN

Nomor: 045 / 4.540 / 2022

Tentang

Pelaksanaan Penelitian

Dasar : a. Surat dari Dekan Fak. Farmasi USB Surakarta nomor 026/H6-04/16.02.2022 tanggal 16 Februari 2022 perihal permohonan Penelitian
b. Ethical Clearance, Nomor 228 / II / HREC / 2022, tanggal 17 Maret 2022

Memberikan izin kepada:

Nama : SEPTIANI
NIM/NIP/NIK : 22191365B
Institusi : D.III Farmasi Universitas Setia Budi
Judul Penelitian : EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN INSTALASI FARMASI di RUMAH SAKIT RSUD Dr.MOEWARDI
Untuk : Melaksanakan Penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi
Lahan Penelitian : Instalasi Farmasi
Masa Berlaku Izin : 19 Mei 2022 sampai dengan 18 September 2022

Peneliti harus patuh dan tunduk terhadap ketentuan berikut:

1. Peneliti menyerahkan Surat Izin Penelitian kepada penanggung jawab lahan sebelum melaksanakan penelitian.
2. Penelitian dilaksanakan selama jam kerja.
3. Penelitian tidak mengganggu pelayanan.
4. Biaya yang timbul akibat pelaksanaan penelitian menjadi tanggung jawab peneliti.
5. Penelitian dilaksanakan dengan menaati Panduan Penelitian dan Tata Tertib Penelitian yang berlaku di RSUD Dr. Moewardi.

Atas perhatian dan kerja sama Saudara, diucapkan terima kasih.

Surakarta, 19 Mei 2022
a.n. DIREKTUR RSUD Dr. MOEWARDI
PROVINSI JAWA TENGAH
PLT-Wakil Direktur Umum
Wakil Direktur Pelayanan



Tembusan:

1. Ketua Tim Pengawas Penelitian
2. Ketua KEPK RSUD Dr. Moewardi
3. Ka. Instalasi Farmasi
4. Arsip

Lampiran 7. Ethical Clearance

3/17/22, 8:51 AM

KEPK-RSDM



HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN

Dr. Moewardi General Hospital
RSUD Dr. Moewardi

ETHICAL CLEARANCE KELAIKAN ETIK

Nomor : 228 / II / 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

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN INSTALASI FARMASI DI RUMAH SAKIT RSUD Dr. MOEWARDI

Principal investigator
Peneliti Utama

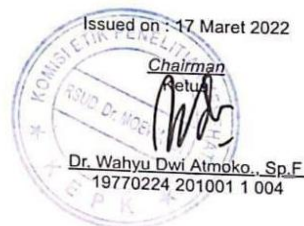
: SEPTIANI
22191365B

Location of research
Lokasi Tempat Penelitian

: Instalasi farmasi RSUD Dr. Moewardi Surakarta

Is ethically approved
Dinyatakan layak etik

Issued on : 17 Maret 2022



Chairman
Retu
Dr. Wahyu Dwi Atmoko, Sp.F.
19770224 201001 1 004

Lampiran 8. Data Responden

No #	Reliability		X3	Responsivness		X3	Assurance		X3	X4	X5	X6	Emphaty		X3	X4	Tangibel		X3	X4
	X1	X2		X1	X2		X1	X2					X1	X2			X2	X3		
1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
2	3	3	3	2	2	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1
9	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
11	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
17	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
18	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
19	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3
20	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
23	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4
24	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
26	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
27	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4
28	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3
31	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
32	3	4	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
33	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
34	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
35	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3
36	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3
37	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
40	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

42	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	2	2	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
44	2	2	1	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3
45	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
46	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
47	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
48	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
49	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
50	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2
51	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
52	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3
53	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
56	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
58	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
60	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
61	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
62	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3
64	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2
65	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
66	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
68	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	1	3	3	3
69	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
70	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
71	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
72	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
74	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3
75	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3
77	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3
78	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
79	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
80	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
81	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

85	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	
88	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	
90	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
91	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	1	3	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	
94	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
95	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	
97	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
98	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	
99	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
100	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	
Total	334	323	323	319	324	333	330	334	330	328	320	319	315	304	302	302	290	267	312	314	