

Lampiran 1. Kuesioner kepuasan konsumen berdasarkan pelayanan dan ketersediaan obat dari jenis penyakit

Kepuasan Konsumen

Kepuasan Konsumen

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda (v) pada jawaban yang bapak/ ibu anggap tepat pada pelayanan kefarmasian di apotek Margahusada Surakarta.

Keterangan :

SB : Sangat Baik (5)

B : Baik (4)

CB : Cukup Baik (3)

KB : Kurang Baik (2)

K : Kurang (1)

No	Daftar Pertanyaan	SB	B	CB	KB	K
1	Apakah lokasi apotek mudah dijangkau?	✓				
2	Apakah ruang tunggu apotek bersih dan nyaman?	✓				
3	Apakah petugas apotek ramah dalam melakukan pelayanan obat resep ?		✓			
4	Apakah pelayanan obat jadi atau resep dilakukan dengan cepat ?		✓			
5	Apakah ketersediaan obat jadi atau resep diapotek tercukupi?		✓			
6	Apakah obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta?		✓			
7	Apakah petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien?		✓			
8	Apakah petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup dalam memberikan informasi obat ?		✓			
9	Apakah ada brosur ,leaflet atau promkes sebagai alat informasi obat ?		✓			
10	Apakah obat yang dibutuhkan pasien tersedia dengan komplit?		✓			

Nama : Ny. Satiyem

NIK : 000091433114

Lanjutan lampiran 1

Kepuasan Konsumen Berdasarkan ketersediaan obat dari jenis penyakit pasien

Kepuasan Konsumen

Berdasarkan ketersediaan obat dari jenis penyakit pasien ;

Keterangan:

- 5 : Sangat Baik
- 4 : Baik
- 3 : Cukup Baik
- 2 : Kurang Baik
- 1 : Kurang

No	Penyakit	Nama Obat	SB	B	CB	KB	K
1	Hipertensi	Amlodipin					
		Bisoprolol					
		Candersartan					
		Lisinopril					
		Ramipril					
		Spirolactone					
		Nifedipin					
2	Jantung	Amlodipin	L				
		Nitrokaf Retard					
		Bisoprolol					
		Candersartan					
		Diltiazem					
		Digoxin					
		ISDN					
3	Diabetes	Nitrokaf Retard					
		Acarbose					
		Metformin					
		Gliquidon					
		Glimepirid					
		Glycazid					
		Novomix					
		Novorapid					
		Levemir					
		Lantus					
		Humalog					
4	ASMA	Ventolin Inhaler					
		Symbicort					
		Berotec					
		Salbutamol					

Lampiran 2. Hasil kepuasan konsumen berdasarkan pelayanan

No	Nama	Jenis Kelamin	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	Total	Nilai
1	Saf	Laki- Laki	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	40	81.6
2	Sri W.	Perempuan	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	39	79.6
3	Hdj	Laki- Laki	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	37	75.5
4	Sum	Perempuan	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	45	91.8
5	Nur C.	Laki- Laki	5	5	4	4	4	5	4	5	2	5	43	87.8
6	Cah	Laki- Laki	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	36	73.5
7	Luk	Perempuan	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	47	95.9
8	As	Laki- Laki	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48	98.0
9	Su	Perempuan	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	100.0
10	Mm	Perempuan	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	40	81.6
11	Had	Perempuan	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	45	91.8
12	Am	Perempuan	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	46	93.9
13	Sri W	Perempuan	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	46	93.9
14	Mar	Laki- Laki	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	44	89.8
15	Tri a	Perempuan	5	2	4	4	4	4	4	4	2	5	38	77.6
16	Fa	Perempuan	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	45	91.8
17	La	Perempuan	5	2	5	5	5	5	5	5	1	5	43	87.8
18	Sar	Perempuan	5	3	5	5	5	5	5	5	2	1	41	83.7
19	Sat	Perempuan	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42	85.7
20	Sis	Perempuan	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	47	95.9
21	Sri S.	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	38	77.6
22	Su	Laki- Laki	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	41	83.7
23	Jok	Laki- Laki	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38	77.6
24	Sety	Laki- Laki	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	35	71.4
25	Jar	Laki- Laki	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	36	73.5
26	Tri L	Perempuan	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	40	81.6
27	Mar	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	81.6
28	Rud	Laki- Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	81.6
29	Is	Laki- Laki	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	100.0
30	Ret	Perempuan	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	45	91.8
31	Dwi S	Laki- Laki	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	83.7
32	Sup	Laki- Laki	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	46	93.9
33	Sarya	Laki- Laki	5	2	5	5	5	5	5	5	1	4	42	85.7
34	Sri M	Perempuan	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	45	91.8
35	Widi	Perempuan	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	45	91.8
36	Kus	Perempuan	5	5	5	4	5	4	5	5	2	1	41	83.7

Lampiran 3. Kepuasan konsumen berdasarkan ketersediaan obat dari jenis penyakit pasien

No	Nama	Penyakit	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18
1	Sfd	Diabetes	4	4	4															
2	Sri W.	Diabetes		4	4															
3	Hj	Hipertensi				4														
4	Sum	Jantung					5													
5	Nur C.	Jantung				5														
6	CY	Diabetes		4				4												
7	LW	Jantung				5														
8	Ar	Jantung							5											
9	Su	Hipertensi				5	5			5										
10	MM	Diabetes		5																
11	Hd	Hipertensi							5											
12	Am	Jantung					5													
13	Sw	Hipertensi									5									
14	Ma	Diabetes		5																
15	Ta	Hipertensi							4											
16	Fa	Diabetes		5																
17	La	Jantung										4								
18	Sar	Diabetes			4															
19	Sat	Jantung				5														
20	Sis	Jantung				4	4				4		4							
21	Sri	Hipertensi												4						
22	Suk	Hipertensi				4			4	4										
23	Jok	Jantung				4	4		4											
24	Sety	Asma													5					
25	Jar	Diabetes														4	4			
26	Tri	Jantung				4						4								

No	Nama	Penyakit	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18
27	Mars	Jantung					4						4					4		
28	Rud	Hipertensi					4		4		4									
29	Isn	Diabetes		4	4			4												
30	Ret	Diabetes						5												
31	Dwi	Asma																	4	
32	Sup	Hipertensi				5	5													
33	Sa	Hipertensi				4														
34	Sri M	Hipertensi					5													
35	Wid	Hipertensi				5														5
36	Kust	Diabetes		5	5															

Lampiran 4. Hasil perhitungan kepuasan konsumen

Responden	1	2	3	4	7	8	Total	5	6	9	10	Total
1	4	4	5	4	4	5	26	3	4	3	4	14
2	4	4	4	4	5	4	25	4	4	2	4	14
3	3	3	4	4	4	4	22	4	4	3	4	15
4	5	5	5	5	5	5	30	5	5	1	4	15
5	5	5	4	4	4	5	27	4	5	2	5	16
6	3	3	4	4	4	4	22	4	4	3	3	14
7	5	4	4	5	5	5	28	4	5	5	5	19
8	5	4	5	4	5	5	28	5	5	5	5	20
9	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	20
10	5	4	4	4	4	4	25	4	4	2	5	15
11	5	4	5	5	5	5	29	5	5	1	5	16
12	5	4	5	5	5	5	29	5	5	2	5	17
13	5	5	5	5	5	5	30	5	5	1	5	16
14	5	3	5	5	5	5	28	5	5	1	5	16
15	5	2	4	4	4	4	23	4	4	2	5	15
16	5	5	5	5	5	5	30	5	5	0	5	15
17	5	2	5	5	5	5	27	5	5	1	5	16
18	5	3	5	5	5	5	28	5	5	2	1	13
19	5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	4	16
20	5	4	4	5	5	5	28	5	5	4	5	19
21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	2	4	14
22	4	4	4	4	5	5	26	4	4	3	4	15
23	4	4	4	3	4	4	23	4	4	3	4	15
24	4	4	4	3	4	4	23	3	4	2	3	12
25	3	4	3	4	4	4	22	3	4	3	4	14
26	4	4	4	3	4	5	24	4	4	3	5	16

Responden	1	2	3	4	7	8	Total	5	6	9	10	Total
27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
29	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20
30	5	4	4	4	4	5	26	5	5	4	5	19
31	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	16
32	5	4	5	5	5	5	29	4	5	4	4	17
33	5	2	5	5	5	5	27	5	5	1	4	15
34	4	5	5	4	5	5	28	4	5	3	5	17
35	5	3	5	5	5	5	28	5	5	2	5	17
36	5	5	5	4	5	5	29	5	4	2	1	12
Nilai korelasi	0.784192	0.355133	0.72068	0.755501	0.827746	0.827128		0.423219	0.580207	0.599353	0.68123	
Kesimpulan	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID		VALID	VALID	VALID	VALID	

NILAI r TABEL = 0.329
N= 36, α = 5%

Note : Hasil r hitung melebihi nilai r tabel, maka valid dan dapat diterukan ke uji realibitas, dengan sistem ganjil dan genap.

Lanjutan Lampiran 4 Hasil perhitungan kepuasan konsumen

NO	GANJIL			TOTAL	GENAP			TOTAL	NO	GANJIL		TOTAL	GENAP		TOTAL
	1	3	7		2	4	8			9	5		6	10	
1	4	5	4	13	4	4	5	13	1	3	3	6	4	4	8
2	4	4	5	13	4	4	4	12	2	2	4	6	4	4	8
3	3	4	4	11	3	4	4	11	3	3	4	7	4	4	8
4	5	5	5	15	5	5	5	15	4	1	5	6	5	4	9
5	5	4	4	13	5	4	5	14	5	2	4	6	5	5	10
6	3	4	4	11	3	4	4	11	6	3	4	7	4	3	7
7	5	4	5	14	4	5	5	14	7	5	4	9	5	5	10
8	5	5	5	15	4	4	5	13	8	5	5	10	5	5	10
9	5	4	5	14	5	5	5	15	9	5	5	10	5	5	10
10	5	4	4	13	4	4	4	12	10	2	4	6	4	5	9
11	5	5	5	15	4	5	5	14	11	1	5	6	5	5	10
12	5	5	5	15	4	5	5	14	12	2	5	7	5	5	10
13	5	5	5	15	5	5	5	15	13	1	5	6	5	5	10
14	5	5	5	15	3	5	5	13	14	1	5	6	5	5	10
15	5	4	4	13	2	4	4	10	15	2	4	6	4	5	9
16	5	5	5	15	5	5	5	15	16	0	5	5	5	5	10
17	5	5	5	15	2	5	5	12	17	1	5	6	5	5	10
18	5	5	5	15	3	5	5	13	18	2	5	7	5	1	6
19	5	4	4	13	5	4	4	13	19	4	4	8	4	4	8
20	5	4	5	14	4	5	5	14	20	4	5	9	5	5	10
21	4	4	4	12	4	4	4	12	21	2	4	6	4	4	8

22	4	4	5	13	4	4	5	13	22	3	4	7	4	4	8
23	4	4	4	12	4	3	4	11	23	3	4	7	4	4	8
24	4	4	4	12	4	3	4	11	24	2	3	5	4	3	7
25	3	3	4	10	4	4	4	12	25	3	3	6	4	4	8
26	4	4	4	12	4	3	5	12	26	3	4	7	4	5	9
27	4	4	4	12	4	4	4	12	27	4	4	8	4	4	8
28	4	4	4	12	4	4	4	12	28	4	4	8	4	4	8
29	5	5	5	15	4	5	5	14	29	5	5	10	5	5	10
30	5	4	4	13	4	4	5	13	30	4	5	9	5	5	10
31	4	5	4	13	4	4	4	12	31	4	4	8	4	4	8
32	5	5	5	15	4	5	5	14	32	4	4	8	5	4	9
33	5	5	5	15	2	5	5	12	33	1	5	6	5	4	9
34	4	5	5	14	5	4	5	14	34	3	4	7	5	5	10
35	5	5	5	15	3	5	5	13	35	2	5	7	5	5	10
36	5	5	5	15	5	4	5	14	36	2	5	7	4	1	5

Lanjutan Lampiran 4 Hasil perhitungan kepuasan konsumen

Total Ganjil	Total Genap
19	21
19	20
18	19
21	24
19	24
18	18
23	24
25	23
24	25
19	21
21	24
22	24
21	25
21	23
19	19
20	25
21	22
22	19
21	21
23	24
18	20
20	21
19	19
17	18
16	20
19	21
20	20
20	20
25	24
22	23
21	20
23	23
21	21
21	24
22	23
22	19
r	0.611071
R	0.75859

Lampiran 5. Surat permohonan ijin penelitian tugas akhir

Surakarta, 5 Juli 2022

Nomor : 145.a/H6-04/05.07.2022
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian Tugas Akhir


Kepada Yth. : **Pimpinan Apotek Marga Husada Surakarta**
Jl. KH. Agus Salim No. 2 Surakarta

Diberitahukan dengan hormat, bahwa dalam rangkaian kurikulum pada Program Studi DIII- Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, mahasiswa tingkat akhir wajib mengadakan penelitian guna menunjang penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI).

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mengajukan permohonan kiranya mahasiswa kami dapat di perkenankan untuk memperoleh data / pengambilan data di Instansi yang Bapak/Ibu Pimpin sebagai penunjang penelitian tersebut diatas, dengan prosedur mengikuti kebijaksanaan yang ada bagi mahasiswa kami :

Nama : **Sugiarti**
NIM : **B04210027**
Judul KTI : **Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Obat Program Rujuk Balik pada Apotek Margahusada Surakarta.**

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

Dekan

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

Tembusan :
1 Arsip

Lampiran 6. Keterangan ijin penelitian di apotek



PERUSAHAAN DAERAH CITRA MANDIRI JAWA TENGAH "UNIT APOTIK MARGA HUSADA SURAKARTA"

Jl. Raya K.H. Agus Salim No.2 Surakarta, Telp / Fax. : (0271) 716795



SURAT KETERANGAN

NO : 54/SKT/MHS/VII/202

Sehubungan surat dari Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta No. 145a H6-04/05.07.2022, hal izin mengadakan penelitian pada bulan Februari 2022, maka PD.CMJT Provinsi Jawa Tengah

Unit Apotek Margahusada Surakarta dengan ini menerangkan nama mahasiswa di bawah ini :

Nama : Sugiarti
NIM : B 04210027
Jurusan : Farmasi
Prodi : D III- Farmasi RPL

Telah izinkan mengadakan penelitian di Apotek Margahusada Surakarta pada bulan Februari sampai April 2022, guna melengkapi data pada penyusunan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul : Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Obat Program Rujuk Balik pada Apotek Margahusada Surakarta.

Demikian surat keterangan ini kami berikan kepada yang bersangkutan dengan sebenar benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 27 Juli 2022



Lanjutan Lampiran 6 Keterangan ijin penelitian di apotek



PERUSAHAAN DAERAH CITRA MANDIRI JAWA TENGAH
"UNIT APOTEK MARGA HUSADA SURAKARTA"

Jl. Raya K.H. Agus Salim No.2 Surakarta, Telp / Fax. : (0271) 716795



SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

NO : 55/SKT/MHS/VII/2022

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Dwi Astuti Wahyuningsih
 Jabatan : Manager Unit
 Alamat : Jl.KH.Agus Salim No.2 Surakarta

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beidentitas :

Nama : Sugiarti
 NIM : B 04210027
 Jurusan : Farmasi
 Universitas : Universitas Setia Budi

Telah selesai melakukan penelitian di Apotek Margahusada Surakarta pada bulan Februari sampai April 2022, guna melengkapi data pada penyusunan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul : Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Obat Program Rujuk Balik pada Apotek Margahusada Surakarta.

Demikian surat keterangan ini kami berikan kepada yang bersangkutan dengan sebenar benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 27 Juli 2022

 Dwi Astuti Wahyuningsih
 Manager Unit