

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1. *Informed Consent*

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN UNTUK IKUT SERTA DALAM PENELITIAN (INFORMED CONSENT)

Dengan menandatangani lembar ini, saya:

Nama :
Umur :
Pekerjaan :
Alamat :

Memberikan persetujuan untuk mengisi angket yang diberikan peneliti. Saya mengerti bahwa saya menjadi bagian dari penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui evaluasi pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Purwantoro I.

Saya telah diberitahu peneliti bahwa jawaban angket ini bersifat sukarela dan hanya dipergunakan untuk keperluan penelitian. Oleh karena itu dengan sukarela saya ikut berperan dalam penelitian ini.

Wonogiri,

Responden

Petugas Farmasi Puskesmas

() ()

Lampiran 2. Data Pasien**IDENTITAS RESPONDEN**

Petunjuk Pengisian. Berilah tanda checklist (v) pada jawaban yang sesuai dengan pilihan bapak/ibu/saudara

- | | | | |
|------------------|--------------------------|-----------------|--|
| 1. Jenis Kelamin | ☐ | Laki-laki | |
| | ☐ | Perempuan | |
| 2. Status | ☐ | Pasien | |
| | ☐ | Mewakili Pasien | |
| 3. Umur | ☐ | 17 – 25 tahun | ☐ 36 – 45 tahun |
| | ☐ | 26 – 35 tahun | ☐ > 46 tahun |
| 4. Pendidikan | ☐ | SD | ☐ Diploma |
| | ☐ | SMP | ☐ Sarjana |
| | ☐ | SMA | |
| 5. Pekerjaan | ☐ | Pelajar | ☐ Wiraswasta |
| | ☐ | PNS | ☐ Lain - lain |
| | ☐ | Swasta | |

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian
di Puskesmas Purwantoro 1

Petunjuk Pengisian:

1. Bacalah petunjuk pengisian dan setiap pertanyaan dengan teliti. Kemudian jawablah pertanyaan sesuai dengan keadaan yang anda rasakan sesungguhnya.
2. Terdapat empat jawaban yang disediakan dalam setiap pertanyaan, yaitu:
SS : Sangat Sesuai dengan saya
S : Sesuai dengan saya
TS : Tidak Sesuai dengan saya
STS: Sangat Tidak Sesuai dengan saya
3. Berikan jawaban di dalam kolom dengan memberikan **tanda centang (v)** pada satu kolom yang menurut anda paling sesuai dengan yang anda rasakan. Kuesioner tidak terdapat jawaban salah. Jawaban dianggap benar jika memberikan jawaban sesuai dengan yang dirasakan.

HARAPAN				PERNYATAAN	KENYATAAN			
S	S	T	S	Reliability (Kehandalan)	S	S	T	S
S	S	S	S		S	S	S	S
				1. Petugas farmasi meracik resep obat non-puyer kurang dari 20 menit dan obat puyer kurang dari 40 menit.				
				2. Petugas farmasi memberikan informasi mengenai kegunaan, aturan pakai, dan lama penggunaan obat.				
				3. Petugas farmasi memberikan informasi mengenai efek samping pemakaian obat.				
				4. Petugas farmasi tidak memberikan informasi mengenai makanan, minuman, dan aktivitas yang harus dihindari saat meminum obat.				
				5. Petugas farmasi lama (lebih dari 40 menit)				

				dalam memberikan pelayanan.				
S S	S	T S	S T S	Responsiveness (Ketanggapan)	S S	S	T S	S T S
				6. Petugas farmasi tidak mampu memberikan solusi dengan cepat terhadap keluhan pasien.				
				7. Petugas farmasi menawarkan bantuan kepada pasien yang terlihat kebingungan.				
				8. Petugas farmasi memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.				
				9. Petugas farmasi memberikan informasi tentang obat dengan lengkap dan jelas.				
				10. Petugas farmasi tidak mampu memberikan solusi jika obat tidak tersedia.				
S S	S	T S	S T S	Tangible (Bukti Langsung)	S S	S	T S	S T S
				11. Tidak adanya papan petunjuk ruang obat/farmasi.				
				12. Ruang tunggu obat dalam keadaan bersih				
				13. Petugas farmasi berpenampilan bersih dan rapi.				
				14. Ruang tunggu obat tidak dalam keadaan rapi.				
				15. Tidak tersedianya media informasi obat/kesehatan (leaflet, brosur, poster, dll) di ruang tunggu.				
S S	S	T S	S T S	Assurance (Jaminan)	S S	S	T S	S T S
				16. Petugas farmasi tidak memanggil pasien secara urut sesuai dengan nomor antrean.				
				17. Petugas farmasi tidak memastikan identitas pasien saat penyerahan obat.				

				18. Petugas farmasi berusaha menjaga kenyamanan pasien saat memberikan pelayanan.				
				19. Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan.				
				20. Petugas farmasi tidak menanyakan kembali penjelasan yang telah diberikan.				
S S	S	T S	S T S	<i>Empathy (Kepedulian)</i>	S S	S	T S	S T S
				21. Petugas farmasi memberikan pelayanan tidak memandang status sosial.				
				22. Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan bahasa yang sulit dimengerti.				
				23. Petugas farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan perhatian.				
				24. Petugas farmasi memberikan respon terhadap keluhan pasien dengan sabar.				
				25. Petugas farmasi tidak mengucapkan semoga lekas sembuh atau menanggapi ucapan terima kasih dari pasien pada akhir pelayanan.				

Lampiran 4. Izin Penelitian



Nomor : 515 / H6 - 04 / 24.03.2022

Lamp. : -

Hal : Ijin Penelitian Skripsi

Kepada :

Yth. Bapak / Ibu Direktur / Kepala / Pimpinan
Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Wonogiri
Wonogiri

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 :

Nama : Muhammad Ikhwanudin AL-Faris

NIM : 21154668A

Waktu Penelitian :

Judul Penelitian : Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas purwanto 1

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, 24 Maret 2022
Dekan,



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

**FAKULTAS FARMASI**

Nomor : 485 / H6 - 04 / 24.03.2022

Lamp. : -

Hal : Ijin Penelitian Skripsi

Kepada :

Yth. Bapak / Ibu Direktur / Kepala / Pimpinan

Puskesmas Purwanto 1

Wonogiri

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 :

Nama : Muhammad Ikhwandun AL-Faris

NIM : 21154668A

Waktu Penelitian :

Judul Penelitian : Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas purwanto 1

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, 24 Maret 2022
Dekan,



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



PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jl. Durian, Sanggrahan, Wonogiri 57612, Telepon (0273)325373
 Surel : kesbangpolwng@gmail.com, Faksimile (0273)325373

Wonogiri, 29 Maret 2022

Nomor : 071/ 234
 Sifat : Biasa
 Perihal : Rekomendasi
Penelitian .

Kepada:
 Yth. Kepala UPTD Puskesmas Purwanto I
 Kabupaten Wonogiri
 Di-
PURWANTORO

Dalam rangka memperlancar pelaksanaan kegiatan, bersama ini disampaikan rekomendasi Nomor : 071 / 143 Tanggal 29 Maret 2022 Atas nama MUHAMMAD IKHWANUDIN AL-FARIS, dengan judul :

***Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di
 Puskesmas Purwanto I***

untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Demikian untuk menjadi maklum dan disampaikan terima kasih.

An. BUPATI WONOGIRI
 KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

SULARDI, S.Sos, MH.
 Pembina Tk. I
 NIP. 19640423 198607 1 001.

Tembusan, Kepada Yth.

1. Bupati Wonogiri, sebagai laporan;
2. KAPOLRES Wonogiri;
3. Kepala BAPPEDA dan Litbang Kab. Wonogiri;
4. Kepala Dinas Kesehatan Kab. Wonogiri
5. Dekan Fakultas Farmasi Univ. Setia Budi Surakarta
6. Yang Bersangkutan.



PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI
DINAS KESEHATAN

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 44 Giriwono Wonogiri 57613
Telepon (0273) 321043 Faks. (0273) 321043

Wonogiri, 30 Maret 2022

Nomor : 071/1826
Sifat : Segera
Lampiran : ---
Perihal : Ijin Penelitian

Kepada Yth. :
Dekan Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi Surakarta
di
SURAKARTA

Menindaklanjuti dari :

1. Surat Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta, nomor 500/H6-04/04.03.2022 tertanggal 24 Maret 2022, perihal Permohonan Ijin Penelitian Skripsi;
2. Surat Rekomendasi Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Wonogiri nomor 071/143 tertanggal 29 Maret 2022.

Bersama ini diberitahukan bahwa pada prinsipnya kami tidak berkeberatan atas permohonan ijin penelitian bagi mahasiswa Saudara yaitu:

1. Nama : MUHAMMAD IKHWANUDIN AL-FARIS
2. Alamat : Biting RT 01 RW 07, Tegalrejo, Purwanto
3. Waktu Pelaksanaan : 29 Maret s/d 30 April 2022
4. Lokasi : UPTD Puskesmas Purwanto
5. Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Purwanto I.
6. Ketentuan : Mentaati ketentuan-ketentuan yang ada dan berlaku pada masing-masing Wilayah Kerja Dinkes Kab. Wonogiri

Demikian surat ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

KEPALA DINAS KESEHATAN
DINAS KESEHATAN
dr. SETYARINI, MKes
Pembina Utama Muda
NIP. 19650601 199003 2 005

Tembusan disampaikan kepada Yth:
- Kepala UPTD Puskesmas Purwanto I

Lampiran 5. Bukti Melaksanakan Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS PURWANTORO I**

Jalan Pemuda Kecamatan Purwanto 57695
Telepon : (0273) 415091
Email : puskpwo1@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800/3.201

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dr. Warseno Ismunandar, MM
NIP : 196626012007011006
Jabatan : Kepala UPTD Puskesmas Purwanto 1
Unit Kerja : UPTD Puskesmas Purwanto 1, Dinas Kesehatan Kabupaten
Wonogiri

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad Ikhwanudin Alfaris
NIM : 21154668A
Asal Universitas : S1 Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di
UPTD Puskesmas Purwanto 1

Berdasarkan surat dari Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi nomor 485/H6-04/24.03.2022 tentang izin penelitian, maka kami memberikan izin untuk penelitian dan telah menyelesaikan penelitiannya di UPTD Puskesmas Purwanto 1

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Purwanto , 6 Agustus 2022

Kepala UPTD Puskesmas Purwanto 1



dr. WARSENO ISMUNANDAR.MM

Pembina

NIP : 196601262007011006

Lampiran 6. Uji Validitas

[illegible]

Lampiran 7. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	25

Lampiran 8. Rekap Tingkat Kepuasan terhadap kenyataan dilapangan

Pasien	Pernyataan																									Tot
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	92
2	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	90
5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
6	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
7	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	4	2	4	2	3	3	2	77
8	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	4	3	3	4	69
9	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	86
10	4	4	3	2	4	2	3	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	3	4	2	3	2	4	4	4	82
11	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
12	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	86
13	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	74
14	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	72
15	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	87
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	97
18	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	90
19	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	91
20	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	80
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
22	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
23	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	83
24	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	82

Pasien	Pernyataan																									Tot
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
25	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	77
26	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	82
27	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	82
28	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
29	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
30	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
31	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	70
32	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	78
33	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
34	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	83
35	3	4	3	2	2	2	4	4	3	4	2	3	3	2	2	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	74
36	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	92
37	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	92
38	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	92
39	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
40	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
41	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
42	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	81
43	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
44	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
45	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
46	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
47	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
48	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
49	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	62
50	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	2	82

Pasien	Pernyataan																									Tot
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
51	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	91
52	4	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	74
53	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	75
54	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
55	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
56	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
57	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
58	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
59	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
60	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	95
61	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
62	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	76
63	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	81
64	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	72
65	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
66	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	92
67	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	70
68	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	88
69	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	87
70	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
72	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	84
73	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	95
74	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	2	4	4	2	2	2	2	4	3	2	3	4	3	3	2	69
75	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	85
76	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	78

Pasien	Pernyataan																									Tot
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
77	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
78	3	3	3	2	3	2	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	83
79	4	4	4	2	2	3	2	4	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	81
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
81	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3	87
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
84	4	3	3	2	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	82
85	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	3	4	4	3	2	88
86	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	82
87	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	83
88	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	83
89	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	97
90	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	74
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
94	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	78
95	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	69
96	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	86
97	4	3	4	4	4	2	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	2	80
98	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
99	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80
100	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	82

3

Pasien	Pernyataan																									Tot
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	92
2	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	88
5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
6	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	74
7	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	4	2	4	2	3	3	2	77
8	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	66
9	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	87
10	4	4	3	2	4	2	3	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	3	4	2	3	2	4	4	4	82
11	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
12	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	88
13	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	71
14	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	71
15	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	87
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
17	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	94
18	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	92
19	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	93
20	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	80
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	77
24	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78

Pasien	Pernyataan																									Tot
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
25	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
26	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
27	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
28	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73
29	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73
30	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73
31	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	64
32	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	78
33	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73
34	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	82
35	3	4	3	2	2	2	4	4	3	4	2	3	3	2	2	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	74
36	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	92
37	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	92
38	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	92
39	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
40	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
41	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
42	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	81
43	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
44	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
45	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
46	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
47	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
48	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
49	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	62
50	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	2	82

Pasien	Pernyataan																									Tot
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
51	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	91
52	4	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	74
53	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	75
54	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
55	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
56	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
57	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
58	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
59	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
60	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	95
61	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
62	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	74
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	77
64	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	72
65	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
66	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	92
67	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	70
68	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	90
69	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	87
70	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
72	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	84
73	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	81
74	3	3	2	2	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	71
75	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	85
76	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	78

Pasien	Pernyataan																									Tot
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
77	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
78	3	3	3	2	2	2	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	82
79	4	4	4	2	2	3	2	4	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	81
80	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	67
81	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3	87
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
83	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73
84	4	3	3	2	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	82
85	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	3	4	4	3	2	88
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	76
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	76
88	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	79
89	3	3	2	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	83
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	74
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
94	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	70
95	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	79
96	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	85
97	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	85
98	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
99	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80
100	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	73

Lampiran 10. Karakteristik Responden**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	22	22.0	22.0	22.0
	Perempuan	78	78.0	78.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 tahun	25	25.0	25.0	25.0
	26-35 tahun	26	26.0	26.0	51.0
	36-45 tahun	26	26.0	26.0	77.0
	>45 tahun	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Status Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pasien	81	81.0	81.0	81.0
	Mewakili Pasien	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	34	34.0	34.0	34.0
	SMP	28	28.0	28.0	62.0
	SMA	33	33.0	33.0	95.0
	Diploma	2	2.0	2.0	97.0
	Sarjana	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	4	4.0	4.0	4.0
	PNS	3	3.0	3.0	7.0
	Swasta	33	33.0	33.0	40.0
	Wiraswasta	10	10.0	10.0	50.0
	Lain-lain	50	50.0	50.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 11. Uji Univariat Kenyataan

Kehandalan (*reliability*)

Pertanyaan 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Sesuai	3	3.0	3.0	3.0
Sesuai	45	45.0	45.0	48.0
Sangat Sesuai	52	52.0	52.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sesuai	40	40.0	40.0	40.0
Sangat Sesuai	60	60.0	60.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Sesuai	5	5.0	5.0	5.0
Sesuai	55	55.0	55.0	60.0
Sangat Sesuai	40	40.0	40.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Sesuai	22	22.0	22.0	22.0
Sesuai	60	60.0	60.0	82.0
Sangat Sesuai	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Sesuai	15	15.0	15.0	15.0
Sesuai	70	70.0	70.0	85.0
Sangat Sesuai	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Ketanggapan (Responsiveness)**Pertanyaan 6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Sesuai	23	23.0	23.0	23.0
Sesuai	66	66.0	66.0	89.0
Sangat Sesuai	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Sesuai	3	3.0	3.0	3.0
Sesuai	70	70.0	70.0	73.0
Sangat Sesuai	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sesuai	60	60.0	60.0	60.0
Sangat Sesuai	40	40.0	40.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Sesuai	1	1.0	1.0	1.0
Sesuai	58	58.0	58.0	59.0
Sangat Sesuai	41	41.0	41.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Sesuai	10	10.0	10.0	10.0
Sesuai	78	78.0	78.0	88.0
Sangat Sesuai	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Bukti Langsung (*tangible*)**Pertanyaan 11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	14	14.0	14.0	14.0
	Sesuai	70	70.0	70.0	84.0
	Sangat Sesuai	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	65	65.0	65.0	65.0
	Sangat Sesuai	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	68	68.0	68.0	68.0
	Sangat Sesuai	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	11	11.0	11.0	11.0
	Sesuai	69	69.0	69.0	80.0
	Sangat Sesuai	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	14	14.0	14.0	14.0
	Sesuai	69	69.0	69.0	83.0
	Sangat Sesuai	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Jaminan (Assurance)**Pertanyaan 16**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	11	11.0	11.0	11.0
	Sesuai	63	63.0	63.0	74.0
	Sangat Sesuai	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	7	7.0	7.0	7.0
	Sesuai	73	73.0	73.0	80.0
	Sangat Sesuai	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	66	66.0	66.0	66.0
	Sangat Sesuai	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	66	66.0	66.0	66.0
	Sangat Sesuai	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	17	17.0	17.0	17.0
	Sesuai	72	72.0	72.0	89.0
	Sangat Sesuai	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kepedulian (*Empathy*)**Pertanyaan 21**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	4	4.0	4.0	4.0
	Sesuai	62	62.0	62.0	66.0
	Sangat Sesuai	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	13	13.0	13.0	13.0
	Sesuai	70	70.0	70.0	83.0
	Sangat Sesuai	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	72	72.0	72.0	72.0
	Sangat Sesuai	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	71	71.0	71.0	71.0
	Sangat Sesuai	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	17	17.0	17.0	17.0
	Sesuai	69	69.0	69.0	86.0
	Sangat Sesuai	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 12. Uji Univariat Harapan

Kehandalan (*reliability*)

Pertanyaan 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Sesuai	3	3.0	3.0	3.0
Sesuai	53	53.0	53.0	56.0
Sangat Sesuai	44	44.0	44.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Sesuai	1	1.0	1.0	1.0
Sesuai	50	50.0	50.0	51.0
Sangat Sesuai	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Sesuai	9	9.0	9.0	9.0
Sesuai	59	59.0	59.0	68.0
Sangat Sesuai	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Sesuai	22	22.0	22.0	22.0
Sesuai	61	61.0	61.0	83.0
Sangat Sesuai	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Sesuai	15	15.0	15.0	15.0
Sesuai	73	73.0	73.0	88.0
Sangat Sesuai	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Ketanggapan (Responsiveness)**Pertanyaan 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	20	20.0	20.0	20.0
	Sesuai	68	68.0	68.0	88.0
	Sangat Sesuai	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	4	4.0	4.0	4.0
	Sesuai	78	78.0	78.0	82.0
	Sangat Sesuai	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	3	3.0	3.0	3.0
	Sesuai	64	64.0	64.0	67.0
	Sangat Sesuai	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	1	1.0	1.0	1.0
	Sesuai	64	64.0	64.0	65.0
	Sangat Sesuai	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	11	11.0	11.0	11.0
	Sesuai	78	78.0	78.0	89.0
	Sangat Sesuai	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Bukti Langsung (*tangible*)**Pertanyaan 11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	13	13.0	13.0	13.0
	Sesuai	70	70.0	70.0	83.0
	Sangat Sesuai	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	72	72.0	72.0	72.0
	Sangat Sesuai	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	70	70.0	70.0	70.0
	Sangat Sesuai	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	12	12.0	12.0	12.0
	Sesuai	71	71.0	71.0	83.0
	Sangat Sesuai	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	15	15.0	15.0	15.0
	Sesuai	70	70.0	70.0	85.0
	Sangat Sesuai	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Jaminan (Assurance)**Pertanyaan 16**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Sesuai	11	11.0	11.0	11.0
Sesuai	65	65.0	65.0	76.0
Sangat Sesuai	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Sesuai	9	9.0	9.0	9.0
Sesuai	72	72.0	72.0	81.0
Sangat Sesuai	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Sesuai	2	2.0	2.0	2.0
Sesuai	67	67.0	67.0	69.0
Sangat Sesuai	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Sesuai	1	1.0	1.0	1.0
Sesuai	62	62.0	62.0	63.0
Sangat Sesuai	37	37.0	37.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Sesuai	18	18.0	18.0	18.0
Sesuai	73	73.0	73.0	91.0
Sangat Sesuai	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Kepedulian (*Empathy*)**Pertanyaan 21**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Sesuai	4	4.0	4.0	4.0
Sesuai	69	69.0	69.0	73.0
Sangat Sesuai	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Sesuai	15	15.0	15.0	15.0
Sesuai	71	71.0	71.0	86.0
Sangat Sesuai	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sesuai	74	74.0	74.0	74.0
Sangat Sesuai	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Sesuai	1	1.0	1.0	1.0
Sesuai	75	75.0	75.0	76.0
Sangat Sesuai	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 25

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Sesuai	17	17.0	17.0	17.0
Sesuai	72	72.0	72.0	89.0
Sangat Sesuai	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 13. Perhitungan Sampel

Penghitungan sampel minimal uji menggunakan rumus *slovin*

$$n = \frac{N}{1 + N (e^2)}$$

Keterangan:

n : Sampel

N : Populasi

e : Standar eror (10%) $\rightarrow 0,1$

Hasil perhitungan jumlah sampel penelitian dengan menggunakan metode *slovin* adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{1.246}{1 + 1.246 (0,1^2)}$$

$$n = \frac{1.246}{1 + 1.246 (0,01)}$$

$$n = \frac{1.246}{1 + 12,46}$$

$$n = \frac{1.246}{13,46}$$

$n = 93$ dibulatkan menjadi 100 responden

Lampiran 14. Foto bagian kefarmasian Puskesmas Purwantoro 1

Lampiran 15. Contoh Kuesioner yang telah diisi responden

Lampiran 1. *Informed Consent*

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN UNTUK IKUT SERTA DALAM PENELITIAN (INFORMED CONSENT)

Dengan menandatangani lembar ini, saya:

Nama : Widiyati Nur Cahyafitri
Umur : 18
Pekerjaan : Swasta
Alamat : Dukuh, Ngaglik, Bulukerto

Memberikan persetujuan untuk mengisi angket yang diberikan peneliti. Saya mengerti bahwa saya menjadi bagian dari penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui evaluasi pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Purwantoro I.

Saya telah diberitahu peneliti bahwa jawaban angket ini bersifat sukarela dan hanya dipergunakan untuk keperluan penelitian. Oleh karena itu dengan sukarela saya ikut berperan dalam penelitian ini.

Responden

Wonogiri,
Petugas Farmasi Puskesmas

()

()

Lampiran 2. Data Pasien**IDENTITAS RESPONDEN**

Petunjuk Pengisian. Berilah tanda checklist (v) pada jawaban yang sesuai dengan pilihan bapak/ibu/saudara

- | | | |
|------------------|---|--|
| 1. Jenis Kelamin | ☐ Laki-laki | |
| | ☒ Perempuan | |
| 2. Status | ☒ Pasien | |
| | ☐ Mewakili Pasien | |
| 3. Umur | ☒ 17 – 25 tahun | ☐ 36 – 45 tahun |
| | ☐ 26 - 35 tahun | ☐ > 46 tahun |
| 4. Pendidikan | ☐ SD | ☐ Diploma |
| | ☐ SMP | ☐ Sarjana |
| | ☒ SMA | |
| 5. Pekerjaan | ☐ Pelajar | ☐ Wiraswasta |
| | ☐ PNS | ☐ Lain - lain |
| | ☒ Swasta | |

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Purwantoro 1

Petunjuk Pengisian:

1. Bacalah petunjuk pengisian dan setiap pertanyaan dengan teliti. Kemudian jawablah pertanyaan sesuai dengan keadaan yang anda rasakan sesungguhnya.
2. Terdapat empat jawaban yang disediakan dalam setiap pertanyaan, yaitu:
 SS : Sangat Sesuai dengan saya
 S : Sesuai dengan saya
 TS : Tidak Sesuai dengan saya
 STS: Sangat Tidak Sesuai dengan saya
3. Berikan jawaban di dalam kolom dengan memberikan **tanda centang (v)** pada satu kolom yang menurut anda paling sesuai dengan yang anda rasakan. Kuesioner tidak terdapat jawaban salah. Jawaban dianggap benar jika memberikan jawaban sesuai dengan yang dirasakan.

HARAPAN				PERNYATAAN	KENYATAAN			
S	S	T	S	<i>Reliability (Kehandalan)</i>	S	S	T	S
S	S	T	S		S	S	T	S
✓				1. Petugas farmasi meracik resep obat non-puyer kurang dari 20 menit dan obat puyer kurang dari 40 menit.	✓			
✓				2. Petugas farmasi memberikan informasi mengenai kegunaan, aturan pakai, dan lama penggunaan obat.	✓			
	✓			3. Petugas farmasi memberikan informasi mengenai efek samping pemakaian obat.		✓		
			✓	4. Petugas farmasi tidak memberikan informasi mengenai makanan, minuman, dan aktivitas yang harus dihindari saat minum obat.				✓
			✓	5. Petugas farmasi lama (lebih dari 40 menit) dalam memberikan pelayanan.				✓
S	S	T	S	<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i>	S	S	T	S
S	S	T	S		S	S	T	S
			✓	6. Petugas farmasi tidak mampu memberikan solusi dengan cepat terhadap keluhan pasien.				✓
	✓			7. Petugas farmasi menawarkan bantuan kepada pasien yang terlihat kebingungan.	✓			
	✓			8. Petugas farmasi memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.	✓			
	✓			9. Petugas farmasi memberikan informasi tentang obat dengan lengkap dan jelas.	✓			
			✓	10. Petugas farmasi tidak mampu memberikan solusi jika obat tidak tersedia.				✓
S	S	T	S	<i>Tangible (Bukti Langsung)</i>	S	S	T	S
S	S	T	S		S	S	T	S
			✓	11. Tidak adanya papan petunjuk ruang obat/farmasi.				✓
✓				12. Ruang tunggu obat dalam keadaan bersih	✓			
✓				13. Petugas farmasi berpenampilan bersih dan rapi.	✓			
			✓	14. Ruang tunggu obat tidak dalam keadaan rapi.				✓
			✓	15. Tidak tersedianya media informasi obat/kesehatan (leaflet, brosur, poster, dll) di ruang tunggu.				✓

S S	S	T S	S T S	Assurance (Jaminan)	S S	S	T S	S T S
			✓	16. Petugas farmasi tidak memanggil pasien secara urut sesuai dengan nomor antrian.				✓
			✓	17. Petugas farmasi tidak memastikan identitas pasien saat penyerahan obat.				✓
✓				18. Petugas farmasi berusaha menjaga kenyamanan pasien saat memberikan pelayanan.	✓			
✓				19. Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan.	✓			
			✓	20. Petugas farmasi tidak menanyakan kembali penjelasan yang telah diberikan.				✓
S S	S	T S	S T S	Empathy (Kepedulian)	S S	S	T S	S T S
✓			✗	21. Petugas farmasi memberikan pelayanan tidak memandang status sosial.	✓			
			✓	22. Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan bahasa yang sulit dimengerti.				✓
✓				23. Petugas farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan perhatian.	✓			
✓				24. Petugas farmasi memberikan respon terhadap keluhan pasien dengan sabar.	✓			
	✓			25. Petugas farmasi tidak mengucapkan semoga lekas sembuh atau menanggapi ucapan terima kasih dari pasien pada akhir pelayanan.		✓		

Lampiran 1. Informed Consent

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
UNTUK IKUT SERTA DALAM PENELITIAN
(INFORMED CONSENT)**

Dengan menandatangani lembar ini, saya:

Nama : *Parigam*
 Umur : *50th.*
 Pekerjaan : *Tani*
 Alamat : *Kentang, Purwantoro*

Memberikan persetujuan untuk mengisi angket yang diberikan peneliti. Saya mengerti bahwa saya menjadi bagian dari penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui evaluasi pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Purwantoro I.

Saya telah diberitahu peneliti bahwa jawaban angket ini bersifat sukarela dan hanya dipergunakan untuk keperluan penelitian. Oleh karena itu dengan sukarela saya ikut berperan dalam penelitian ini.

Responden

Wonogiri,

Petugas Farmasi Puskesmas

(*Stuk*)

()

Lampiran 2. Data Pasien**IDENTITAS RESPONDEN**

Petunjuk Pengisian. Berilah tanda checklist (v) pada jawaban yang sesuai dengan pilihan bapak/ibu/saudara

- | | | |
|------------------|---|--|
| 1. Jenis Kelamin | ☐ Laki-laki | |
| | ☒ Perempuan | |
| 2. Status | ☒ Pasien | |
| | ☐ Mewakili Pasien | |
| 3. Umur | ☐ 17 – 25 tahun | ☐ 36 – 45 tahun |
| | ☐ 26 - 35 tahun | ☒ > 46 tahun |
| 4. Pendidikan | ☒ SD | ☐ Diploma |
| | ☐ SMP | ☐ Sarjana |
| | ☐ SMA | |
| 5. Pekerjaan | ☐ Pelajar | ☒ Wiraswasta |
| | ☐ PNS | ☐ Lain - lain |
| | ☐ Swasta | |

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Purwantoro I

Petunjuk Pengisian:

- Bacalah petunjuk pengisian dan setiap pertanyaan dengan teliti. Kemudian jawablah pertanyaan sesuai dengan keadaan yang anda rasakan sesungguhnya.
- Terdapat empat jawaban yang disediakan dalam setiap pertanyaan, yaitu:
 SS : Sangat Sesuai dengan saya
 S : Sesuai dengan saya
 TS : Tidak Sesuai dengan saya
 STS: Sangat Tidak Sesuai dengan saya
- Berikan jawaban di dalam kolom dengan memberikan **tanda centang (v)** pada satu kolom yang menurut anda paling sesuai dengan yang anda rasakan. Kuesioner tidak terdapat jawaban salah. Jawaban dianggap benar jika memberikan jawaban sesuai dengan yang dirasakan.

HARAPAN				PERNYATAAN	KENYATAAN			
S	S	T	S	Reliability (Kehandalan)	S	S	T	S
S	S	T	S		S	S	T	S
	✓			1. Petugas farmasi meracik resep obat non-puyer kurang dari 20 menit dan obat puyer kurang dari 40 menit.	✓			
✓				2. Petugas farmasi memberikan informasi mengenai kegunaan, aturan pakai, dan lama penggunaan obat.	✓			
	✓			3. Petugas farmasi memberikan informasi mengenai efek samping pemakaian obat.		✓		
		✓		4. Petugas farmasi tidak memberikan informasi mengenai makanan, minuman, dan aktivitas yang harus dihindari saat minum obat.			✓	
✓				5. Petugas farmasi lama (lebih dari 40 menit) dalam memberikan pelayanan.		✓		
S	S	T	S	Responsiveness (Ketanggapan)	S	S	T	S
S	S	T	S		S	S	T	S
	✓			6. Petugas farmasi tidak mampu memberikan solusi dengan cepat terhadap keluhan pasien.		✓		
	✓			7. Petugas farmasi menawarkan bantuan kepada pasien yang terlihat kebingungan.		✓		
✓				8. Petugas farmasi memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.	✓			
	✓			9. Petugas farmasi memberikan informasi tentang obat dengan lengkap dan jelas.		✓		
		✓		10. Petugas farmasi tidak mampu memberikan solusi jika obat tidak tersedia.			✓	
S	S	T	S	Tangible (Bukti Langsung)	S	S	T	S
S	S	T	S		S	S	T	S
✓				11. Tidak adanya papan petunjuk ruang obat/farmasi.			✓	
	✓			12. Ruang tunggu obat dalam keadaan bersih	✓			
	✓			13. Petugas farmasi berpenampilan bersih dan rapi.		✓		
	✓			14. Ruang tunggu obat tidak dalam keadaan rapi.		✓		
✓				15. Tidak tersedianya media informasi obat/kesehatan (leaflet, brosur, poster, dll) di ruang tunggu.		✓		

S S	S	T S	S T S	<i>Assurance (Jaminan)</i>	S S	S	T S	S T S
	✓			16. Petugas farmasi tidak memanggil pasien secara urut sesuai dengan nomor antrean.		✓		
✓				17. Petugas farmasi tidak memastikan identitas pasien saat penyerahan obat.		✓		
	✓			18. Petugas farmasi berusaha menjaga kenyamanan pasien saat memberikan pelayanan.		✓		
	✓			19. Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan.		✓		
	✓			20. Petugas farmasi tidak menanyakan kembali penjelasan yang telah diberikan.			✓	
S S	S	T S	S T S	<i>Empathy (Kepedulian)</i>	S S	S	T S	S T S
✓				21. Petugas farmasi memberikan pelayanan tidak memandang status sosial.	✓			
	✓			22. Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan bahasa yang sulit dimengerti.		✓		
✓				23. Petugas farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan perhatian.		✓		
	✓			24. Petugas farmasi memberikan respon terhadap keluhan pasien dengan sabar.		✓		
	✓			25. Petugas farmasi tidak mengucapkan semoga lekas sembuh atau menanggapi ucapan terima kasih dari pasien pada akhir pelayanan.	✓			