

$\mathcal{L}$

$\mathcal{A}$

$\mathcal{M}$

$\mathcal{P}$

$\mathcal{I}$

$\mathcal{R}$

$\mathcal{A}$

$\mathcal{N}$

Lampiran 1. Surat *Ethical Clearance*

1/5/23, 11:15 AM

KEPK-RSDM



HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN

Dr. Moewardi General Hospital
RSUD Dr. Moewardi

ETHICAL CLEARANCE
KELAIKAN ETIK

Nomor : 1.749 / XII / 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 Kualitas Pelayanan Obat Di Apotek Berkah Santosa Kecamatan Wonosari Kabupaten Klaten

Principal investigator
Peneliti Utama : Riska Yulitasari
21154577A

Location of research
Lokasi Tempat Penelitian : Apotek Berkah Santosa

Is ethically approved
Dinyatakan layak etik

Issued on : 05 Januari 2023

Chairman
Ketua

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



<https://krmisi-etika.rsmoewardi.rnm/kep/ethicalclearance/21154577A-24R9>

1/1

Lampiran 2. Surat Ijin Apotek



Nomor : 442 / H6 – 04 / 30.11.2022

Lamp : -

Hal : Ijin Penelitian Skripsi

Kepada :

Yth. Ibu Apt. Dwi Saryanti, S.Farm

Di Apotek Berkah Santosa

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 : Riska Yulitasari

NIM : 21154577A

Waktu Penelitian :

Judul Penelitian : "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan obat Di Apotek Berkah Santosa Kecamatan Wonosari Kabupaten Klaten"

Untuk keperluan / memperoleh Data)* :
Ijin Penelitian Skripsi

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

Demikian atas kerja samanya disampaikan banyak terima kasih.

Surakarta, 30.11.2022
Dekan,

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

Lampiran 3. Surat Selesai Penelitian

APOTEK BERKAH SANTOSA

Jl. Raya Karangdowo-Daleman, Kingkang, Wonosari, Klaten

SURAT KETERANGAN MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Apt. Dwi Saryanti, S.Farm.

Jabatan : Apoteker

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Riska Yulitasari

NIM : 21154577A

Jurusan : Farmasi

Institusi : Universitas Setia Budi Surakarta

Mahasiswa tersebut benar-benar telah melakukan pengambilan data penelitian di Apotek Berkah Santosa dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Apotek Berkah Santosa Kecamatan Wonosari Kabupaten Klaten”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan seperlunya.

Klaten, 10 Januari 2023

Apoteker
APOTEK BERKAH SANTOSA

 Klaten, 10 Januari 2023
 Apt. Dwi Saryanti, S.Farm.

Lampiran 4. Lembar Penjelasan Responden Penelitian

LEMBAR PENJELASAN KEPADA RESPONDEN PENELITIAN

Saya, Riska Yulitasari dari Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta akan melakukan penelitian yang berjudul Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Apotek Berkah Santosa Kecamatan Wonosari Kabupaten Klaten.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek dan mengetahui kualitas pelayanan obat di apotek berdasarkan lima aspek.

Peneliti meminta bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Adapun subyek penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan obat di apotek serta dapat berkomunikasi dengan baik.

A. Kesukarelaan untuk ikut penelitian

Bapak/Ibu/Saudara bersedia secara sukarela untuk berpartisipasi dalam penelitian ini tanpa ada paksaan. Bila Bapak/Ibu/Saudara tidak bersedia untuk berpartisipasi maka Bapak/Ibu/Saudara tidak akan dilibatkan dalam penelitian ini.

B. Prosedur penelitian

Apabila Bapak/Ibu/Saudara bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, Bapak/Ibu/Saudara diminta menandatangani lembar persetujuan ini rangkap dua, satu untuk Bapak/Ibu/Saudara dan satu untuk peneliti. Prosedur selanjutnya adalah Bapak/Ibu/Saudara dimohon untuk mengisi kuesioner terkait kualitas pelayanan obat di apotek.

C. Kewajiban informan penelitian

Sebagai responden penelitian, Bapak/Ibu/Saudara berkewajiban mengikuti aturan atau petunjuk penelitian seperti yang tertulis diatas. Bila ada yang belum jelas maka bisa bertanya lebih lanjut kepada peneliti.

D. Resiko

Bapak/Ibu/Saudara tidak akan mendaapat resiko apapun dengan memberikan keterangan dan informasi pada penelitian ini. Informasi yang diberikan semata untuk penelitian dan perbaikan.

E. Kerahasiaan

Semua informasi yang berkaitan dengan identitas responden penelitian akan dirahasiakan dan hanya diketahui oleh peneliti. Hasil penelitian akan dipublikasikan tanpa identitas responden penelitian.

F. Pembiayaan

Semua biaya yang terkait penelitian akan ditanggung oleh peneliti.

G. Informasi tambahan

Bapak/Ibu/Saudara diberi kesempatan untuk menanyakan semua hal yang belum jelas sehubungan dengan penelitian ini, bila sewaktu-waktu terjadi kekeliruan atau membutuhkan penjelasan lebih lanjut, Bapak/Ibu/Saudara dapat menghubungi peneliti pada nomor telepon 085642471514.

Lampiran 5. Persetujuan Keikutsertaan Dalam Penelitian**PERSETUJUAN KEIKUTSERTAAN DALAM
PENELITIAN**

Semua penjelasan tersebut telah disampaikan kepada saya dan semua pertanyaan saya telah dijawab oleh peneliti. Saya mengerti bahwa bila memerlukan penjelasan, saya dapat menanyakannya kepada peneliti.

Dengan menandatangani formulir ini, saya setuju untuk ikut serta dalam penelitian ini

Tanda Tangan Responden:

Tanggal:

(.....)

Tanda Tangan Saksi:

Tanggal:

(.....)

Lampiran 6. Lembar Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

“EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT DI APOTEK BERKAH SANTOSA KECAMATAN WONOSARI KABUPATEN KLATEN”

Berilah tanda $\checkmark$ pada pilihan yang sesuai:

Identitas Responden

- a. Nama Responden :
- b. Umur :
- c. Jenis Kelamin :
 Laki-laki ☐ Perempuan ☐
- d. Sudah berapa kali mengunjungi apotek:
☐ 1x
☐ 2x
☐ >2x

Petunjuk pengisian kuesioner:

- a. Bacalah dengan cermat dan teliti pernyataan dibawah ini
- b. Berilah tanda $\checkmark$ pada pilihan anda
 Tidak Puas = TP
 Kurang Puas = KP
 Puas = P
 Sangat Puas = SP

A. Sarana fisik (*tangible*)

No	Pernyataan	Penilaian			
		TP	KP	P	SP
1	Lokasi apotek strategis				
2	Penataan obat rapi				
3	Ruang tunggu bersih dan rapi				

B. Keandalan (*reliability*)

No	Pernyataan	Penilaian			
		TP	KP	P	SP
1	Pemberian informasi tentang dosis obat				
2	Pemberian informasi tentang kegunaan obat				
3	Pemberian informasi tentang cara pemakaian obat				
4	Pemberian informasi tentang efek samping obat				

C. Ketanggapan (*responsiveness*)

No	Pernyataan	Penilaian			
		TP	KP	P	SP
1	Penyelesaian terhadap keluhan pasien				
2	Pasien mendapat informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti				

D. Jaminan (*assurance*)

No	Pernyataan	Penilaian			
		TP	KP	P	SP
1	Memastikan kebenaran obat yang diterima				
2	Mengkonfirmasi kembali penjelasan yang sudah diberikan				

E. Empati (*emphaty*)

No	Pernyataan	Penilaian			
		TP	KP	P	SP
1	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien				
2	Petugas bersikap ramah dan sopan				

Lampiran 7. Data Uji Validitas

Correlations															
		A1	A2	A3	B1	B2	B3	B4	C1	C2	D1	D2	E1	E2	TOTAL
A1	Pearson Correlation	1	,673 ^{**}	,508 ^{**}	,177	,337	,237	,193	,268	,268	,153	,116	,153	,153	,539 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,000	,004	,348	,068	,208	,307	,152	,152	,420	,540	,420	,420	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A2	Pearson Correlation	,673 ^{**}	1	,860 ^{**}	,426	,342	,312	,234	,367 [*]	,367 [*]	,167	,033	,010	,010	,603 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,019	,064	,094	,212	,046	,046	,378	,864	,956	,956	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A3	Pearson Correlation	,508 ^{**}	,860 ^{**}	1	,408	,309	,308	,155	,208	,208	,099	,015	,099	-,066	,514 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,004	,000		,025	,097	,097	,414	,270	,270	,604	,939	,604	,730	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
B1	Pearson Correlation	,177	,426 ^{**}	,408	1	,342	,451 [*]	,398	,367 [*]	,508 ^{**}	,636 ^{**}	,591 ^{**}	,323	,167	,710 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,348	,019	,025		,064	,012	,029	,046	,004	,000	,001	,081	,378	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
B2	Pearson Correlation	,337	,342	,309	,342	1	,666 ^{**}	,446 ^{**}	,000	,289	,533 ^{**}	,523 ^{**}	,533 ^{**}	,533 ^{**}	,713 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,068	,064	,097	,064		,000	,014	1,000	,122	,002	,003	,002	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
B3	Pearson Correlation	,237	,312	,308	,451 [*]	,666 ^{**}	1	,313	,110	,110	,385	,457 [*]	,537 ^{**}	,385	,646 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,208	,094	,097	,012	,000		,092	,563	,563	,035	,011	,002	,035	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
B4	Pearson Correlation	,193	,234	,155	,398	,446 ^{**}	,313	1	,354	,354	,202	,313	,558 ^{**}	,737 ^{**}	,630 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,307	,212	,414	,029	,014	,092		,055	,055	,284	,092	,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
C1	Pearson Correlation	,268	,367 [*]	,208	,367 [*]	,000	,110	,354	1	,583 ^{**}	,277	,384 ^{**}	,277	,277	,553 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,152	,046	,270	,046	1,000	,563	,055		,001	,138	,036	,138	,138	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
C2	Pearson Correlation	,268	,367 [*]	,208	,508 ^{**}	,289	,110	,354	,583 ^{**}	1	,585 ^{**}	,384 ^{**}	,277	,431 ^{**}	,658 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,152	,046	,270	,004	,122	,563	,055	,001		,001	,036	,138	,017	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
D1	Pearson Correlation	,153	,167	,099	,636 ^{**}	,533 ^{**}	,385	,202	,277	,585 ^{**}	1	,690 ^{**}	,318	,318	,655 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,420	,378	,604	,000	,002	,035	,284	,138	,001		,000	,087	,087	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
D2	Pearson Correlation	,116	,033	,015	,591 ^{**}	,523 ^{**}	,457 [*]	,313	,384	,384	,690 ^{**}	1	,537 ^{**}	,385	,663 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,540	,864	,939	,001	,003	,011	,092	,036	,036	,000		,002	,035	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
E1	Pearson Correlation	,153	,010	,099	,323	,533 ^{**}	,537 ^{**}	,558 ^{**}	,277	,277	,318	,537 ^{**}	1	,830 ^{**}	,655 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,420	,956	,604	,081	,002	,002	,001	,138	,138	,087	,002		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
E2	Pearson Correlation	,153	,010	-,066	,167	,533 ^{**}	,385	,737 ^{**}	,277	,431 ^{**}	,318	,385	,830 ^{**}	1	,616 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,420	,956	,730	,378	,002	,035	,000	,138	,017	,087	,035	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,539 ^{**}	,603 ^{**}	,514 ^{**}	,710 ^{**}	,713 ^{**}	,646 ^{**}	,630 ^{**}	,553 ^{**}	,658 ^{**}	,655 ^{**}	,663 ^{**}	,655 ^{**}	,616 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,004	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 8. Data Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	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
,870	13

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
A1	3,23	,568	30
A2	3,37	,490	30
A3	3,30	,466	30
B1	3,37	,490	30
B2	3,33	,479	30
B3	3,43	,504	30
B4	3,23	,430	30
C1	3,40	,498	30
C2	3,40	,498	30
D1	3,27	,450	30
D2	3,43	,504	30
E1	3,27	,450	30
E2	3,27	,450	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	40,07	13,375	,424	,869
A2	39,93	13,375	,514	,862
A3	40,00	13,793	,418	,867
B1	39,93	12,961	,640	,855
B2	39,97	12,999	,645	,854
B3	39,87	13,154	,561	,859
B4	40,07	13,513	,557	,860
C1	39,90	13,541	,455	,865
C2	39,90	13,128	,577	,858
D1	40,03	13,344	,582	,858
D2	39,87	13,085	,581	,858
E1	40,03	13,344	,582	,858
E2	40,03	13,482	,537	,861

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
43,30	15,459	3,932	13

Lampiran 9. Data Responden

Responden	Karakteristik Responden		Jumlah Kunjungan
	Jenis Kelamin	Umur	
1	P	26	>2X
2	P	52	>2X
3	L	54	>2X
4	P	53	2X
5	P	22	>2X
6	P	52	>2X
7	P	50	>2X
8	L	52	>2X
9	P	65	>2X
10	L	62	>2X
11	L	35	>2X
12	P	33	>2X
13	L	41	2X
14	L	66	>2X
15	P	27	>2X
16	L	31	>2X
17	L	28	2X
18	P	60	>2X
19	P	39	>2X
20	P	42	>2X
21	L	28	>2X
22	P	34	>2X
23	P	59	>2X
24	L	37	2X
25	P	55	>2X
26	P	20	>2X
27	P	53	>2X
28	L	52	>2X
29	L	23	2X
30	P	34	>2X
31	L	69	>2X
32	P	21	>2X
33	L	32	>2X
34	P	55	>2X
35	P	65	>2X
36	P	46	>2X

Responden	Karakteristik Responden		Jumlah Kunjungan
	Jenis Kelamin	Umur	
37	L	30	>2X
38	P	39	2X
39	P	48	>2X
40	L	59	>2X
41	P	21	>2X
42	P	24	>2X
43	P	63	>2X
44	L	45	>2X
45	L	51	>2X
46	P	26	2X
47	L	67	>2X
48	L	36	>2X
49	P	48	>2X
50	P	67	>2X
51	P	38	>2X
52	L	40	>2X
53	L	58	>2X
54	P	30	>2X
55	P	59	2X
56	P	20	>2X
57	L	28	>2X
58	P	38	2X
59	L	52	2X
60	P	52	>2X
61	L	28	>2X
62	L	44	2X
63	P	26	>2X
64	P	47	>2X
65	P	18	2X
66	L	67	>2X
67	P	32	>2X
68	P	48	2X
69	P	53	>2X
70	L	52	>2X

Lampiran 10. Data Kuesioner Tingkat Kepuasan

Resp	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	Total
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	48
3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	45
4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	43
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
6	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	47
7	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	41
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	40
10	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	43
11	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	42
12	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	43
13	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	42
14	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	44
15	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	42
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
17	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	50
18	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	41
19	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	40
20	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	45
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	41
22	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	41
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	40
24	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	44
25	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	43
26	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	42
27	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	44
28	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	41
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
30	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	42
31	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	45
32	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	42
33	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	43
34	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	41
35	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	43
36	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	42
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
38	2	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	41
39	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	47
40	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	42
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	40
42	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	43
43	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	51
44	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	45
45	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
47	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	50
48	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	42
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
51	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
52	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	48
53	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	45
54	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	48

[illegible]

Lampiran 11. Perhitungan Tingkat Kepuasan

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Pertanyaan	Jawaban Responden			
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
1	Lokasi apotek strategis	0	5	57	8
2	Penataan obat rapi	0	0	49	21
3	Ruang tunggu bersih dan rapi	0	1	47	22
Jumlah		0	6	153	51

Frekuensi jawaban responden pada evaluasi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di Apotek Berkah Santosa

2. Lokasi apotek strategis

Kategori kepuasan	Jumlah jawaban x nilai skala	Skor	Skor total responden	% total
Tidak puas	0 x 1	0	70x 4 = 280	213/280 x 100% = 76,07
Kurang puas	5 x 2	10		
Puas	57 x 3	171		
Sangat puas	8 x 4	32		
Total		213		

3. Penataan obat rapi

Kategori kepuasan	Jumlah jawaban x nilai skala	Skor	Skor total responden	% total
Tidak puas	0 x 1	0	70x 4 = 280	231/280 x 100% = 82,5
Kurang puas	0 x 2	0		
Puas	49 x 3	147		
Sangat puas	21 x 4	84		
Total		231		

4. Ruang tunggu bersih dan rapi

Kategori kepuasan	Jumlah jawaban x nilai skala	Skor	Skor total responden	% total
Tidak puas	0 x 1	0	70x 4 = 280	231/280 x 100% = 82,5
Kurang puas	1 x 2	2		
Puas	47 x 3	141		
Sangat puas	22 x 4	88		
Total		231		

Rata-rata aspek bukti fisik

Pertanyaan	%
Lokasi apotek strategis	76,07
Penataan obat rapi	82,5
Ruang tunggu bersih dan rapi	82,5
Rata-rata	80,37

5. Kehandalan (Reliability)

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
1.	Pemberian informasi dosis obat	0	0	45	25
2.	Pemberian informasi kegunaan obat	0	0	37	33
3.	Pemberian informasi cara pakai obat	0	0	42	28
4.	Pemberian informasi tentang efek samping obat	0	4	58	8
Jumlah		0	4	182	94

Frekuensi jawaban responden pada evaluasi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di Apotek Berkah Santosa

6. Pemberian informasi dosis obat

Kategori kepuasan	Jumlah jawaban x nilai skala	Skor	Skor total responden	% total
Tidak puas	0 x 1	0	70x 4 = 280	235/280 x 100% = 83,93
Kurang puas	0 x 2	0		
Puas	45 x 3	135		
Sangat puas	25 x 4	100		
Total		235		

7. Pemberian informasi kegunaan obat

Kategori kepuasan	Jumlah jawaban x nilai skala	Skor	Skor total responden	% total
Tidak puas	0 x 1	0	70x 4 = 280	243/280 x 100% = 86,79
Kurang puas	0 x 2	0		
Puas	37 x 3	111		
Sangat puas	33 x 4	132		
Total		243		

8. Pemberian informasi cara pakai obat

Kategori kepuasan	Jumlah jawaban x nilai skala	Skor	Skor total responden	% total
Tidak puas	0 x 1	0	70x 4 = 280	238/280 x 100% = 85
Kurang puas	0 x 2	0		
Puas	42 x 3	126		
Sangat puas	28 x 4	112		
Total		238		

9. Pemberian informasi efek samping obat

Kategori kepuasan	Jumlah jawaban x nilai skala	Skor	Skor total responden	% total
Tidak puas	0 x 1	0	70x 4 = 280	235/280 x 100% = 76,43
Kurang puas	4 x 2	8		
Puas	58 x 3	174		
Sangat puas	8 x 4	32		
Total		214		

Rata-rata aspek kehandalan

Pertanyaan	%
Pemberian informasi dosis obat	83,93
Pemberian informasi kegunaan obat	86,79
Pemberian informasi cara pakai obat	85
Pemberian informasi tentang efek samping obat	76,43
Rata-rata	82,95

10. Ketanggapan (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Jawaban Responden			
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
1	Penyelesaian terhadap keluhan	0	1	40	29
2	Pasien mendapat informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	0	0	39	31
Jumlah		0	1	79	60

Frekuensi jawaban responden pada evaluasi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di Apotek Berkah Santosa

11. Penyelesaian terhadap keluhan

Kategori kepuasan	Jumlah jawaban x nilai skala	Skor	Skor total responden	% total
Tidak puas	0 x 1	0	70x 4 = 280	238/280 x 100% = 85
Kurang puas	1 x 2	2		
Puas	40 x 3	120		
Sangat puas	29 x 4	116		
Total		238		

12. Pasien mendapat informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti

Kategori kepuasan	Jumlah jawaban x nilai skala	Skor	Skor total responden	% total
Tidak puas	0 x 1	0	70x 4 = 280	241/280 x 100% = 86,07
Kurang puas	0 x 2	0		
Puas	39 x 3	117		
Sangat puas	31 x 4	124		
Total		241		

Rata-rata aspek ketanggapan

Pertanyaan	%
Penyelesaian terhadap keluhan	85
Pasien mendapat informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	86,07
Rata-rata	85,54

13. Jaminan (Assurance)

No	Pertanyaan	Jawaban Responden			
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
1	Memastikan kebenaran obat yang diterima	0	0	42	28
2	Mengkonfirmasi kembali penjelasan yang sudah diberikan	0	0	45	25
Jumlah		0	0	87	53

Frekuensi jawaban responden pada evaluasi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di Apotek Berkah Santosa

14. Memastikan kebenaran obat yang diterima

Kategori kepuasan	Jumlah jawaban x nilai skala	Skor	Skor total responden	% total
Tidak puas	0 x 1	0	70x 4 = 280	238/280 x 100% = 85
Kurang puas	0 x 2	0		
Puas	42 x 3	126		
Sangat puas	28 x 4	112		
Total		238		

15. Mengkonfirmasi kembali penjelasan yang sudah diberikan

Kategori kepuasan	Jumlah jawaban x nilai skala	Skor	Skor total responden	% total
Tidak puas	0 x 1	0	70x 4 = 280	235/280 x 100% = 83,93
Kurang puas	0 x 2	0		
Puas	45 x 3	135		
Sangat puas	25 x 4	100		
Total		235		

Rata-rata aspek jaminan

Pertanyaan	%
Memastikan kebenaran obat yang diterima	85
Mengkonfirmasi kembali penjelasan yang sudah diberikan dengan bahasa yang mudah dimengerti	83,93
Rata-rata	84,47

16. Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Jawaban Responden			
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
1	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	0	0	52	18
2	Petugas bersikap ramah dan sopan	0	0	47	23
	Jumlah	0	0	99	41

Frekuensi jawaban responden pada evaluasi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di Apotek Berkah Santosa

17. Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien

Kategori kepuasan	Jumlah jawaban x nilai skala	Skor	Skor total responden	% total
Tidak puas	0 x 1	0	70x 4 = 280	228/280 x 100% = 81,43
Kurang puas	0 x 2	0		
Puas	52 x 3	156		
Sangat puas	18 x 4	72		
Total		228		

18. Petugas bersikap ramah dan sopan

Kategori kepuasan	Jumlah jawaban x nilai skala	Skor	Skor total responden	% total
Tidak puas	0 x 1	0	70x 4 = 280	233/280 x 100% = 83,21
Kurang puas	0 x 2	0		
Puas	47 x 3	141		
Sangat puas	23 x 4	92		
Total		233		

Rata-rata aspek empati

Pertanyaan	%
Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	81,43
Petugas bersikap ramah dan sopan	83,21
Rata-rata	82,32

Lampiran 12. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat

No.	Dimensi Pelayanan Obat	Persentase (%)	Tingkat Kepuasan
1.	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	80,37	Sangat Puas
2.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	83,04	Sangat Puas
3.	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	85,54	Sangat Puas
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	84,46	Sangat Puas
5.	Empati (<i>Emphaty</i>)	82,32	Sangat Puas
	Rata-rata	83,15	Sangat Puas

Lampiran 13. Dokumentasi Penelitian



LAMPIRAN

Lampiran 1

LEMBAR PENJELASAN KEPADA RESPONDEN PENELITIAN

Saya, Riska Yulitasari dari Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta akan melakukan penelitian yang berjudul Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Apotek Berkah Santosa Kecamatan Wonosari Kabupaten Klaten.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek dan mengetahui kualitas pelayanan obat di apotek berdasarkan dimensi bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati.

Peneliti meminta bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Adapun subyek penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan obat di apotek serta dapat berkomunikasi dengan baik.

A. Kesukarelaan untuk ikut penelitian

Bapak/Ibu/Saudara bersedia secara sukarela untuk berpartisipasi dalam penelitian ini tanpa ada paksaan. Bila Bapak/Ibu/Saudara tidak bersedia untuk berpartisipasi maka Bapak/Ibu/Saudara tidak akan dilibatkan dalam penelitian ini.

B. Prosedur penelitian

Apabila Bapak/Ibu/Saudara bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, Bapak/Ibu/Saudara diminta menandatangani lembar persetujuan ini rangkap dua, satu untuk Bapak/Ibu/Saudara dan satu untuk peneliti. Prosedur selanjutnya adalah Bapak/Ibu/Saudara dimohon untuk mengisi kuesioner terkait kualitas pelayanan obat di apotek.

C. Kewajiban informan penelitian

Sebagai responden penelitian, Bapak/Ibu/Saudara berkewajiban mengikuti aturan atau petunjuk penelitian seperti yang tertulis diatas. Bila ada yang belum jelas maka bisa bertanya lebih lanjut kepada peneliti.

D. Resiko

Bapak/Ibu/Saudara tidak akan mendaapat resiko apapun dengan memberikan keterangan dan informasi pada penelitian ini. Informasi yang diberikan semata untuk penelitian dan perbaikan.

E. Kerahasiaan

Semua informasi yang berkaitan dengan identitas responden penelitian akan dirahasiakan dan hanya diketahui oleh peneliti. Hasil penelitian akan dipublikasikan tanpa identitas responden penelitian.

F. Pembiayaan

Semua biaya yang terkait penelitian akan ditanggung oleh peneliti.

G. Informasi tambahan

Bapak/Ibu/Saudara diberi kesempatan untuk menanyakan semua hal yang belum jelas sehubungan dengan penelitian ini, bila sewaktu-waktu terjadi kekeliruan atau membutuhkan penjelasan lebih lanjut, Bapak/Ibu/Saudara dapat menghubungi peneliti pada nomor telepon 085642471514.

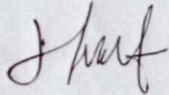
Lampiran 2**PERSETUJUAN KEIKUTSERTAAN DALAM PENELITIAN**

Semua penjelasan tersebut telah disampaikan kepada saya dan semua pertanyaan saya telah dijawab oleh peneliti. Saya mengerti bahwa bila memerlukan penjelasan, saya dapat menanyakannya kepada peneliti.

Dengan menandatangani formulir ini, saya setuju untuk ikut serta dalam penelitian ini

Tanda Tangan Responden:

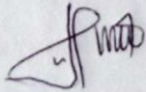
Tanggal: 5-1-23



(.....T. M. T. R. E. M.....)

Tanda Tangan Saksi:

Tanggal: 5 Januari 2023



(.....Riska Y.....)

Lampiran 3. Lembar Kuisioner

KUISIONER PENELITIAN

Mengharapkan kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i untuk mengisi kuisioner tentang
"EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT DI APOTEK BERKAH SANTOSA KECAMATAN WONOSARI KABUPATEN KLATEN"

Berilah tanda √ pada pilihan yang sesuai:

Identitas Responden

- a. Nama Responden : YENTREM
- b. Umur : 53
- c. Jenis Kelamin :
 Laki-laki ☐ Perempuan ☒
- d. Sudah berapa kali mengunjungi apotek:
 1x ☐
 2x ☐
 >2x ☒

Petunjuk pengisian kuisioner:

- a. Bacalah dengan cermat dan teliti pernyataan dibawah ini
- b. Berilah tanda √ pada pilihan anda
 Tidak Puas = TP
 Kurang Puas = KP
 Puas = P
 Sangat Puas = SP

A. Sarana fisik (*tangible*)

No	Pernyataan	Penilaian			
		TP	KP	P	SP
1	Lokasi apotek strategis			✓	
2	Penataan obat rapi				✓
3	Ruang tunggu bersih dan rapi				✓

B. Keandalan (*reliability*)

No	Pernyataan	Penilaian			
		TP	KP	P	SP
1	Pemberian informasi tentang dosis obat			✓	
2	Pemberian informasi tentang kegunaan obat			✓	
3	Pemberian informasi tentang cara pemakaian obat			✓	
4	Pemberian informasi tentang efek samping obat			✓	

C. Ketanggapan (*responsiveness*)

No	Pernyataan	Penilaian			
		TP	KP	P	SP
1	Penyelesaian terhadap keluhan pasien				✓
2	Pasien mendapat informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti				✓

D. Jaminan (*assurance*)

No	Pernyataan	Penilaian			
		TP	KP	P	SP
1	Memastikan kebenaran obat yang diterima				✓
2	Mengkonfirmasi kembali penjelasan yang sudah diberikan				✓

E. Empati (*emphaty*)

No	Pernyataan	Penilaian			
		TP	KP	P	SP
1	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien				✓
2	Petugas bersikap ramah dan sopan				✓

Lampiran 2

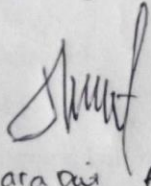
PERSETUJUAN KEIKUTSERTAAN DALAM PENELITIAN

Semua penjelasan tersebut telah disampaikan kepada saya dan semua pertanyaan saya telah dijawab oleh peneliti. Saya mengerti bahwa bila memerlukan penjelasan, saya dapat menanyakannya kepada peneliti.

Dengan menandatangani formulir ini, saya setuju untuk ikut serta dalam penelitian ini

Tanda Tangan Responden:

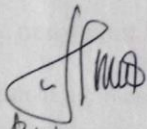
Tanggal: 3 - 1 - 23



(Tiara Dwi Astuti.....)

Tanda Tangan Saksi:

Tanggal: 3 - 1 - 23



(Riska y.....)

Lampiran 3. Lembar Kuisioner

KUISIONER PENELITIAN

Mengharapkan kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i untuk mengisi kuisioner tentang
“EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT DI APOTEK BERKAH SANTOSA KECAMATAN WONOSARI KABUPATEN KLATEN”

Berilah tanda √ pada pilihan yang sesuai:

Identitas Responden

- a. Nama Responden : *Tara Dwi Astuti*
- b. Umur : *20 th*
- c. Jenis Kelamin :
 Laki-laki ☐ Perempuan ☒
- d. Sudah berapa kali mengunjungi apotek:
 1x ☐
 2x ☐
 >2x ☒

Petunjuk pengisian kuisioner:

- a. Bacalah dengan cermat dan teliti pernyataan dibawah ini
- b. Berilah tanda √ pada pilihan anda
 Tidak Puas = TP
 Kurang Puas = KP
 Puas = P
 Sangat Puas = SP

A. Sarana fisik (*tangible*)

No	Pernyataan	Penilaian			
		TP	KP	P	SP
1	Lokasi apotek strategis			✓	
2	Penataan obat rapi			✓	
3	Ruang tunggu bersih dan rapi			✓	

B. Kehandalan (*reliability*)

No	Pernyataan	Penilaian			
		TP	KP	P	SP
1	Pemberian informasi tentang dosis obat			✓	
2	Pemberian informasi tentang kegunaan obat			✓	
3	Pemberian informasi tentang cara pemakaian obat			✓	
4	Pemberian informasi tentang efek samping obat				✓

C. Ketanggapan (*responsiveness*)

No	Pernyataan	Penilaian			
		TP	KP	P	SP
1	Penyelesaian terhadap keluhan pasien				✓
2	Pasien mendapat informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti			✓	

D. Jaminan (*assurance*)

No	Pernyataan	Penilaian			
		TP	KP	P	SP
1	Memastikan kebenaran obat yang diterima				✓
2	Mengkonfirmasi kembali penjelasan yang sudah diberikan			✓	

E. Empati (*emphaty*)

No	Pernyataan	Penilaian			
		TP	KP	P	SP
1	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien			✓	
2	Petugas bersikap ramah dan sopan			✓	