




# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Surat Izin penelitian

 <b>Kemenkes</b>	<b>Kementerian Kesehatan</b> Poltekkes Tanjungkarang Jalan Soekarno Hatta No 6 Bandar Lampung Lampung 35145 (0721) 783852 <a href="https://poltekkes-tjk.ac.id">https://poltekkes-tjk.ac.id</a>
Nomor : PP.03.04/F.XLIII/ 1915 /2024 Lampiran : 1 eks Hal : Izin Penelitian	7 Maret 2024
Yth, Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung Di- Tempat	
Sehubungan dengan penyusunan Laporan Tugas Akhir bagi mahasiswa Tingkat III Program Studi Farmasi Program Diploma Tiga Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan kementerian Kesehatan Tanjungkarang Tahun Akademik 2023/2024, maka kami mengharapkan dapat diberikan izin kepada mahasiswa kami untuk dapat melakukan penelitian di Institusi yang Bpk/Ibu pimpin. Berikut terlampir mahasiswa yang melakukan penelitian.	
Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.	
 An. Direktur Wakil Direktur I, Ns. Martini Farius, S.Kep, M.Sc NIP. 197008021990032002	
Tembusan: 1. Ka Jurusan Farmasi 2. Ka. Bid. Diklat 3. Ka UPT-PKM <i>Puskemor Rawat Inap kedaton</i>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">           Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silahkan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan <a href="https://whs.kemkes.go.id">https://whs.kemkes.go.id</a>. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silahkan unggah dokumen pada laman <a href="https://tts.keminfo.go.id/whs/fde">https://tts.keminfo.go.id/whs/fde</a>.         </div> 	

Lampiran : Izin Penelitian  
 Nomor : PP.03/04/F.XLIII/1515/2024  
 Tanggal : 7 Maret 2024

DAFTAR NAMA MAHASISWA YANG MELAKSANAKAN PENELITIAN  
 PROGRAM STUDI FARMASI PROGRAM DIPLOMA TIGA JURUSAN FARMASI  
 POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN TANJUNGPINANG  
 T.A 2023/2024

No	NAMA	JUDUL PENELITIAN	TEMPAT PENELITIAN
1.	Fina Setyani NIM: 2148401053	Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Rawat Inap Kedaton Tahun 2024	PKM.Ranap Kedaton
2.	Yongki Tri Pirnando NIM: 2148401010	Gambaran Penyimpanan Obat di Gudang Farmasi Puskesmas Sumur Batu Kota Bandar Lampung	PKM.Sumur Batu
3.	Azahra Mutiara Putri NIM: 2148401044	Evaluasi Pembelian Informasi Obat oleh Tenaga Kefarmasian di Puskesmas Panjang Bandar Lampung Tahun 2024	PKM.Ranap Panjang
4.	Alya Assyifa Salsabila NIM: 2148401037	Gambaran Kepatuhan Minum Obat Pada Pasien Tuberkulosis (TBC) di Puskesmas Rajabasa Indah Kota Bandar Lampung	PKM. Rajabasa Indah
5.	Trwulan Sari NIM: 2148401091	Gambaran Peresepan Obat di Poli Umum Berdasarkan Indikator WHO terkait Indikator Peresepan dan Pelayanan Pasien dengan Tiga Penyakit Terbanyak di Puskesmas Rawat Inap Way Halim II Bandar Lampung	PKM.Ranap Way Halim II

An.Direktur  
 Wakil Direktur I,



Ns.Martini Fairus,S.Kep, M.Sc  
 NIP: 197006021990032002

## Surat izin penelitian dari DPMPSTP



**PEMERINTAH KOTA BANDARLAMPUNG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Dr. Susilo Nomor 2 Bandar Lampung, Telepon (0721) 476362  
 Faksimile (0721) 476362 Website: www.dpmpstp.bandarlampungkota.go.id  
 Pos-el: dpmpstp.kota@bandarlampungkota.go.id

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN (SKP)**  
**Nomor :1871/070/05021/SKP/III.16/IV/2024**

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian dan Rekomendasi dari Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bandar Lampung Nomor 070/00358/IV.05/2024 Tanggal 2024-03-27 14:42:35, yang bertandatangan dibawah ini Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung memberikan Surat Keterangan Penelitian (SKP) kepada :

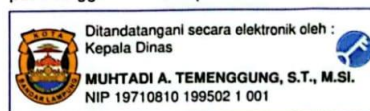
1. Nama : FINA SETIYANI
2. Alamat : JL. URIP SUMOHARJO GG SUNAGI IV NO. 111 KEL./DESA GUNUNG SULAH KEC. WAY HALIM KAB/KOTA KOTA BANDAR LAMPUNG PROV. LAMPUNG
3. Judul Penelitian : GAMBARAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN DAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS RAWAT INAP KEDATON TAHUN 2024
4. Tujuan Penelitian : UNTUK MENGETAHUI GAMBARAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN DAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS RAWAT INAP KEDATON TAHUN 2024
5. Lokasi Penelitian : JL. TEUKU UMAR NO.62, KEDATON, KEC. KEDATON, KOTA BANDAR LAMPUNG, LAMPUNG 35123
6. Tanggal dan/atau lamanya : 2 (DUA) BULAN penelitian
7. Bidang Penelitian : FARMASI
8. Status Penelitian : -
9. Nama Penanggung Jawab : Ns.MARTINI FAIRUS,S.Kep.M.Sc atau Koordinator
10. Anggota Penelitian : FINA SETIYANI
11. Nama Badan Hukum, Lembaga dan Organisasi Masyarakat : POLITEKNIK KESEHATAN TANJUNGPINANG

Dengan Ketentuan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Penelitian tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu stabilitas pemerintah.
2. Setelah Penelitian selesai, agar menyerahkan hasilnya kepada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (BAKESBANGPOL) Kota Bandar Lampung.
3. Surat Keterangan Penelitian ini berlaku selama 1 (satu) tahun sejak tanggal ditetapkan.



Ditetapkan di : Bandar Lampung  
 pada tanggal : 04 April 2024



Terselenggara :  
 1. BAKESBANGPOL Kota Bandar Lampung  
 2. Kepala Kota Bandar Lampung  
 3. Partisipasi

Dokumen ini telah di tandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSRé - BSSN.



Surat izin penelitian dari Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung



**PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG  
DINAS KESEHATAN**

Jalan Way Pengubuan No. 3 Pahoman, Enggal Bandar Lampung, 35127  
Telepon (0721) 472003, Website : [www.dinkes.bandarlampungkota.go.id](http://www.dinkes.bandarlampungkota.go.id)

Bandar Lampung, 18 April 2024

Nomor : 070/ 0&S /III.02/I/04/2024  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth;

Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan  
Tanjungkarang  
Di-  
Bandar Lampung

Sehubungan dengan surat saudara nomor : PP.03.04/F.XLIII/1515/2024 tanggal 07 Maret 2024 Perihal Izin Penelitian dalam rangka Penyusunan Laporan Tugas Akhir (LTA) bagi Mahasiswa Tingkat III Program Studi Farmasi Program Diploma Tiga Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tanjungkarang, atas nama **FINA SETIYANI** NIM. 2148401053, Judul Penelitian : *"Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Dan Tingkat Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Rawat Inap Kedaton Tahun 2024."*

Perlu kami Informasikan beberapa hal sebagai berikut :

- Izin pengambilan data dalam Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung mengacu kepada Peraturan Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung.
- Izin pengambilan data digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan Akademik/Studi dan tidak akan dipublikasikan tanpa izin tertulis dari Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung.
- Kegiatan pengambilan data dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan sejak tanggal ditetapkan.
- Setelah menyelesaikan kegiatan tersebut, mahasiswa diwajibkan menyampaikan laporan hasil kegiatannya kepada Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

an. Plt. Kepala Dinas Kesehatan  
Kota Bandar Lampung  
Sekretaris



drg. Santi Sundari, M Kes  
Pembina TK, I (IV/0)  
NIP. 19790614-200604 2 010

Tembusan : disampaikan Kepada Yth;

- Sdr. Kabid. Pelayanan Kesehatan
- Sdr. Kabid. Kesehatan Masyarakat
- Sdr. Kabid. Sumber Daya Kesehatan
- Sdr. Kabid. Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
- Ka. Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang
- Sdr. Kepala Puskesmas Rawat Inap Kedaton
- Sdr. Dosen Pembimbing
- Mahasiswa yang bersangkutan
- Pertinggalan -----

Surat keterangan selesai telah melaksanakan penelitian di Puskesmas Rawat Inap Kedaton



**PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG**  
**UPT PUSKESMAS KEDATON**

Jalan Teuku Umar No.62 Kedaton, Kota Bandar Lampung 35141  
Telepon. (0721) 702045

Bandar Lampung, 26 Juni 2024

Nomor : 440. 705 .09.VI.2024  
Sifat : -  
Lampiran : -  
Hal : Jawaban Penelitian

Yth, Wakil Direktur I  
Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang  
di -  
Bandar Lampung

Menanggapi surat izin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung  
Nomor : 070/085/III.02/V/04/2024 tentang Izin Penelitian atas nama :

Nama : Fina Setiyani  
NIM : 2148401053  
Judul : "Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan dan  
Tingkat Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di  
Puskesmas Rawat Inap Kedaton Tahun 2024".

Bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian dari  
tanggal 22 April s.d 20 Mei 2024 di Puskesmas Rawat Inap Kedaton. Demikian surat  
ini dibuat untuk dapat digunakan sebagai mana mestinya.

a/n Kepala UPT Puskesmas Kedaton  
Kepala Sub Bagian Tata Usaha



Sri Waihayati  
Penata (III/c)  
NIP 196608161986032006



Lampiran 2 Lembar pengumpulan data waktu tunggu obat jadi

**LEMBAR PENGUMPULAN DATA WAKTU TUNGGU OBAT PASIEN**

**RAWAT JALAN DIPUSKESMAS RAWAT INAP KEDATON**

**(Obat Jadi)**

No	Tanggal Resep	Waktu mulai penyerahan resep	Waktu selesai menerima obat	Total waktu yang dibutuhkan	Hasil ukur waktu tunggu	
					MS	TMS
1	22/4/2024	08.09	08.12	3 menit	√	
2	22/4/2024	08.13	08.21	8 menit		√
3	22/4/2024	08.22	08.27	5 menit	√	
4	22/4/2024	08.26	08.31	5 menit	√	
5	22/4/2024	08.27	08.32	5 menit	√	
6	22/4/2024	08.33	08.40	7 mneit		√
7	22/4/2024	08.44	08.50	6 menit		√
8	22/4/2024	08.51	08.55	4 menit	√	
9	22/4/2024	08.52	08.57	5 menit	√	
10	22/4/2024	08.58	09.10	12 menit		√
11	22/4/2024	08.59	09.12	13 menit		√
12	22/4/2024	09.15	09.31	16 menit		√
13	22/4/2024	09.28	09.45	17 menit		√
14	22/4/2024	09.37	10.00	23 menit		√
15	23/4/2024	08.12	08.17	5 menit	√	
16	23/4/2024	08.23	08.30	7 menit		√
17	23/4/2024	08.34	08.39	5 menit	√	
18	23/4/2024	08.40	08.44	4 menit	√	
19	23/4/2024	08.55	09.00	5 menit	√	
20	23/4/2024	09.00	09.05	5 menit	√	
21	23/4/2024	09.09	09.14	5 menit	√	
22	23/4/2024	09.19	09.26	7 menit		√
23	23/4/2024	09.21	09.28	7 menit		√
24	23/4/2024	09.25	09.31	6 menit		√

No	Tanggal Resep	Waktu mulai penyerahan resep	Waktu selesai menerima obat	Total waktu yang dibutuhkan	Hasil ukur waktu tunggu	
					MS	TMS
25	23/4/2024	09.37	09.44	7 menit		√
26	23/4/2024	09.40	09.47	7 menit		√
27	23/4/2024	09.42	10.02	20 menit		√
28	23/4/2024	10.03	10.10	7 menit		√
29	24/4/2024	08.10	08.13	3 menit	√	
30	24/4/2024	08.13	08.15	2 menit	√	
31	24/4/2024	08.21	08.26	5 menit	√	
32	24/4/2024	08.27	08.33	6 menit		√
33	24/4/2024	08.33	08.36	3 menit	√	
34	24/4/2024	08.41	08.49	8 menit		√
35	24/4/2024	08.44	08.52	8 menit		√
36	24/4/2024	08.54	08.58	4 menit	√	
37	24/4/2024	08.58	09.06	8 menit		√
38	24/4/2024	09.00	09.08	7 menit		√
39	24/4/2024	09.20	09.35	15 menit		√
40	24/4/2024	09.42	10.02	16 menit		√
41	24/4/2024	09.45	10.03	12 menit		√
42	24/4/2024	10.14	10.22	8 menit		√
43	24/4/2024	10.19	10.26	7 menit		√
44	24/4/2024	10.23	10.27	4 menit	√	
45	24/4/2024	10.35	10.39	4 menit	√	

Keterangan:

Waktu Tunggu obat jadi 5 menit



No	Tanggal Resep	Waktu mulai penyerahan resep	Waktu selesai menerima obat	Total waktu yang dibutuhkan	Hasil ukur waktu tunggu	
					MS	TMS
46	24/4/2024	10.44	10.49	5 menit	√	
47	24/4/2024	10.46	10.51	5 menit	√	
48	24/4/2024	11.06	11.13	7 menit		√
<b>TOTAL</b>					<b>MS: 21</b>	<b>TMS: 27</b>
				<b>363 menit</b>	<b>91 menit</b>	<b>272 menit</b>

Keterangan:

Total keseluruhan waktu tunggu adalah 363 menit/48: 7,6 menit

Total waktu yang memenuhi syarat adalah 91 menit

Total waktu yang tidak memenuhi syarat adalah 272 menit

Jumlah resep yang memenuhi syarat 21 resep

Jumlah resep yang tidak memenuhi syarat adalah 27 menit

Lampiran 3 Lembar pengumpulan data waktu tunggu obat racikan

**LEMBAR PENGUMPULAN DATA WAKTU TUNGGU OBAT PASIEN RAWAT  
JALAN DIPUSKESMAS RAWAT INAP KEDATON (Obat Racikan)**

No	Tanggal Resep	Waktu mulai penyerahan resep	Waktu selesai menerima obat	Total waktu yang dibutuhkan	Hasil ukur waktu tunggu	
					MS	TMS
1	22/4/2024	08.27	08.40	13 menit	√	
2	22/4/2024	09.09	09.26	17 menit		√
3	22/4/2024	09.28	09.45	17 menit		√
4	22/4/2024	09.37	10.00	23 menit		√
5	22/4/2024	09.50	10.15	25 menit		√
6	22/4/2024	10.53	11.06	13 menit	√	
7	22/4/2024	11.30	11.45	15 menit	√	
8	22/4/2024	11.47	11.58	11 menit	√	
9	22/4/2024	13.02	13.10	8 menit	√	
10	22/4/2024	13.20	13.26	6 menit	√	
11	23/4/2024	10.45	10.53	8 menit	√	
12	24/4/2024	09.34	09.55	21 menit		√
13	24/5/2024	09.42	10.01	9 menit	√	
14	24/4/2024	09.50	10.16	26 menit		√
15	24/4/2024	10.02	10.19	17 menit		√
16	24/4/2024	10.17	10.26	9 menit	√	
17	24/4/2024	10.32	10.38	6 menit	√	
18	24/4/2024	10.54	11.09	15 menit	√	
19	24/4/2024	10.58	11.10	12 menit	√	
20	24/4/2024	11.08	11.14	6 menit	√	
21	26/4/2024	08.20	08.35	15 menit	√	
22	26/4/2024	09.09	09.13	4 menit	√	
23	26/4/2024	09.33	09.43	10 menit	√	
24	26/4/2024	09.50	09.56	6 menit	√	

No	Tanggal Resep	Waktu mulai penyerahan resep	Waktu selesai menerima obat	Total waktu yang dibutuhkan	Hasil ukur waktu tunggu	
					MS	TMS
25	26/4/2024	10.21	10.29	8 menit	√	
26	26/4/2024	11.00	11.16	16 menit		√
27	27/4/2024	08.35	08.40	5 menit	√	
28	27/4/2024	08.58	09.11	13 menit	√	
29	27/4/2024	09.55	10.01	6 menit	√	
30	27/4/2024	10.04	10.11	7 menit	√	
31	27/4/2024	11.05	11.20	15 menit	√	
32	27/4/2024	11.36	11.39	8 menit	√	
33	27/4/2024	11.50	12.07	17 Menit		√
34	27/4/2024	12.20	12.27	7 menit	√	
35	18/5/2024	09.25	09.36	11 menit	√	
36	18/5/2024	09.58	10.12	14 menit	√	
37	18/5/2024	10.13	10.17	4 menit	√	
38	18/5/2024	10.18	10.23	5 menit	√	
39	18/5/2024	10.32	10.38	6 menit	√	
40	26/4/2024	10.21	10.29	8 menit	√	
41	18/5/2024	11.16	11.22	6 menit	√	
42	20/5/2024	08.30	08.45	15 menit	√	
43	20/5/2024	08.50	09.10	20 menit		√
44	20/5/2024	09.31	09.36	5 menit	√	
45	20/5/2024	09.26	09.42	16 menit		√

Keterangan:

Waktu Tunggu Obat Racikan 10-15 menit

No	Tanggal Resep	Waktu mulai penyerahan resep	Waktu selesai menerima obat	Total waktu yang dibutuhkan	Hasil ukur waktu tunggu	
					MS	TMS
46	20/5/2024	09.45	09.53	8 menit	√	
47	20/5/2024	10.11	10.14	13 menit	√	
48	20/5/2024	10.23	10.27	4 menit	√	
<b>TOTAL</b>					<b>MS: 37</b>	<b>TMS: 11</b>
				<b>611 menit</b>	<b>383 menit</b>	<b>228 menit</b>

**Keterangan:**

Total keseluruhan waktu tunggu adalah 611 menit/48: 12,72 menit

Total waktu yang memenuhi syarat adalah 383 menit

Total waktu yang tidak memenuhi syarat adalah 228 menit

Jumlah resep yang memenuhi syarat 37 resep

Jumlah resep yang tidak memenuhi syarat adalah 11 resep

TMS: Tidak memenuhi syarat

MS: Memenuhi syarat

## Lampiran 4 Lembar Pengumpulan data Kuisisioner

39

Lampiran 4. Surat penjelasan tujuan penelitian dan meminta persetujuan pasien (*informed consent*)

**SURAT PENJELASAN TUJUAN PENELITIAN DAN MEMINTA  
PERSETUJUAN PASIEN (*informed consent*)**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

NAMA : Fina Setiyani

NIM : 2148401053

JURUSAN : D3 Farmasi

Dengan ini akan melakukan penelitian yang berjudul "Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Rawat Inap Kedaton Tahun 2024". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan setelah mendapatkan pelayanan resep di Puskesmas Rawat Inap Kedaton. Kerahasiaan informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya dilakukan untuk tujuan penelitian.

Apabila Bapak/Ibu/Saudara/i menyetujui maka dengan ini saya memohon kesediaan responden untuk menandatangani lembar persetujuan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang saya ajukan dalam lembar kuisisioner. Atas perhatian Bapak /Ibu/Saudara/i sebagai responden, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Peneliti



Fina Setiyani

Lampiran 2. Surat persetujuan menjadi responden

**SURAT PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : XXXXXXXXXX  
Umur : 27 th  
Alamat : Kedaton

Menyatakan telah mendapat penjelasan mengenai tujuan, manfaat dan tata cara penelitian yang akan dilakukan. Setelah saya bersedia menjadi responden penelitian Mahasiswa Program Studi Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Tanjungkarang atas nama Fina Setiyani dengan judul **“Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Rawat Inap Kedaton tahun 2024”**.

Demikian surat permohonan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan apapun.

Bandar Lampung.....<sup>2</sup>/<sub>4</sub>.....2024

**Responden penelitian**



(.....)

## Lampiran 3. Kuisisioner

**KUISIONER TINGKAT KEPUASAN TERHADAP MUTU PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS RAWAT INAP KEDATON TAHUN  
2024**

Mohon diisi data diri anda:

Nama Responden XXXXXXXXXX  
Usia : 27 th  
Jenis kelamin : Perempuan  
Pendidikan : S1  
Pekerjaan : Karyawan swasta

**PETUNJUK PENGISIAN**

Berikut ini adalah isian mengenai kenyataan yang diterima bapak/ibu mengenai pelayanan farmasi di Puskesmas Rawat Inap Kedaton yang seharusnya. Berilah tanda (√) pada kolom yang ingin diisi.

Keterangan Nilai

Sangat puas = 5

Puas = 4

Cukup puas = 3

Kurang puas = 2

Tidak puas = 1



No.	Pertanyaan	Nilai				
		1	2	3	4	5
<b>REABILITY (kehandalan)</b>						
1.	Penjelasan mengenai cara penggunaan obat oleh petugas				✓	
2.	Penjelasan mengenai kegunaan obat oleh petugas				✓	
3.	Penjelasan mengenai jumlah dosis obat oleh petugas				✓	
4.	Penjelasan mengenai cara penyimpanan obat oleh petugas				✓	
5.	Penjelasan mengenai efek samping obat oleh petugas					✓
6.	Petugas administrasi farmasi tampak teratur dalam bekerja					✓
7.	Pelayanan apotek sesuai dengan biaya yang dikeluarkan					✓
<b>TOTAL</b>		<b>31</b>				
<b>RESPONSIVE (Daya Tanggap)</b>						
		1	2	3	4	5
1.	Obat yang diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi				✓	
2.	Penjelasan informasi obat mudah dipahami				✓	
3.	Petugas menanggapi keluhan pasien dengan baik				✓	
4.	Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan diisntalasi farmasi					✓
5.	Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien					✓
6.	Petugas farmasi memberikan informasi tentang perkiraan waktu peyelesaian pengerjaan obat					✓
7.	Tahan kedisiplinan petugas farmasi mengenai antrian pengumpulan resep obat sangat memuaskan				✓	
<b>TOTAL</b>		<b>31</b>				

CS

Sumber: Mutmaimah dan Maharani (2019)

No.	Pertanyaan	Nilai				
		1	2	3	4	5
<b>ASSURANCE (Jaminan)</b>						
1.	Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan				✓	
2.	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya				✓	
3.	Petugas farmasi dapat dipercaya					✓
4.	Kualitas pelayanan difarmasi dijamin mutunya					✓
5.	Layanan yang diberikan tepat				✓	
6.	Petugas farmasi ramah dan sopan					✓
7.	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi				✓	
8.	Petugas farmasi memiliki wawasan yang luas untuk memberikan pelayanan				✓	
<b>TOTAL</b>						35
<b>EMPHATY (Empati)</b>		1	2	3	4	5
1.	Petugas farmasi memahami keperluan pasien					✓
2.	Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang waktu tunggu pengambilan obat					✓
3.	Petugas farmasi mempunyai perhatian yang baik terhadap pasien				✓	
4.	Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan sepenuh hati					✓
5.	Komunikasi pasien dengan petugas farmasi berjalan dengan baik				✓	
6.	Petugas farmasi tidak membuat pasien untuk menunggu lama				✓	
7.	Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan					✓
8.	Petugas farmasi senantiasa memberikan informasi mengenai peraturan mengkonsumsi obat pada pasien.					✓
<b>TOTAL</b>						37

Sumber: Mutmaimah dan Maharani (2019)

No.	Pertanyaan	Nilai				
		1	2	3	4	5
<b>TANGIBLE (Bukti fisik)</b>						
1.	Petugas farmasi berpenampilan rapi			✓		
2.	Tepat duduk difarmasi mencukupi			✓		
3.	Letak instalasi farmasi mencukupi			✓		
4.	Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV ada diruang tunggu membuat nyaman			✓		
5.	Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti Gedung, tempat parkir dan toilet			✓		
6.	Arahan pada label obat jelas dan mudah dipahami					✓
7.	Petugas farmasi cekatan dalam menjalani tugas				✓	
8.	Semua obat dalam resep selalu tersedia diinstalasi farmasi rumah sakit					✓
<b>TOTAL</b>						29

Sumber: Mutmaimah dan Maharani (2019)

## Lampiran 5 Lembar Pengumpulan Data Pasien

**DATA PASIEN PUSKESMAS RAWAT INAP KEDATON 2024**

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>USIA</b>	<b>JENIS KELAMIN</b>	<b>PENDIDIKAN TERAKHIR</b>	<b>PEKERJAAN</b>
1.	Tn. R	27	L	D3	Karyawan swasta
2.	Tn. A	37	L	SMA	Pedagang
3.	Ny. S	28	P	SMA	IRT
4.	Ny. S	52	P	SMP	IRT
5.	Ny. J	49	P	SD	IRT
6.	Ny. J	59	P	SMA	IRT
7.	Tn. E	32	L	SMA	Karyawan
8.	Ny. L	48	P	SD	IRT
9.	Tn. Y	47	L	SMA	Wirausaha
10.	Ny. S	52	P	SD	IRT
11.	Nn. K	22	P	-	Mahasiswa
12.	Ny. M	50	P	SD	IRT
13.	Ny. A	30	P	SMA	Karyawan toko
14.	Tn. I	51	L	SMP	Pedagang
15.	Nn. R	18	L	-	Pelajar
16.	Nn. N	25	P	SMA	Karyawan toko
17.	Nn. T	27	P	S1	Karyawan Swasta
18.	Ny. A	50	P	SMP	IRT
19.	Ny. S	32	P	SMP	IRT
20.	Ny. M	55	P	SMP	IRT
21.	Ny. K	49	P	SD	IRT
22.	Ny. M	46	P	SMA	IRT
23.	Ny. S	39	P	SMP	IRT
24.	Ny. S	42	P	S1	IRT
25.	Ny. H	51	P	SMA	IRT
26.	Tn. A	44	L	SMP	Pedagang
27.	Tn. B	52	L	SMA	-
28.	Nn. O	26	P	S1 Pendidikan	IRT
29.	Ny. E	34	P	S1	IRT
30.	Ny. D	32	P	SMA	IRT
31.	Ny. S	33	P	SMP	IRT
32.	Nn. N	38	P	SMA	IRT
33.	Tn. S	54	L	SMA	-
34.	Tn. S	50	L	SD	-
35.	Ny. I	42	P	SMP	IRT
36.	Ny. F	34	P	SMP	IRT
37.	Ny. T	47	P	SMA	IRT
38.	Ny. N	45	P	SMA	IRT
39.	Ny. S	27	P	SMP	IRT
40.	Tn. F	27	P	SD	Gojek

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>USIA</b>	<b>JENIS KELAMIN</b>	<b>PENDIDIKAN TERAKHIR</b>	<b>PEKERJAAN</b>
41.	Ny. S	36	P	SMP	IRT
42.	Ny. M	36	P	SMA	IRT
43.	Ny. S	37	P	SMA	Pedagang
44.	Ny. R	50	P	SMP	IRT
45.	Ny. T	31	P	SMA	IRT
46.	Ny. M	54	P	PGSMPP	IRT
47.	Ny. S	48	P	SMA	IRT
48.	Ny. S	51	P	SD	IRT
49.	Ny. M	31	P	SMA	IRT
50.	Nn. N	28	P	SMA	IRT
51.	Nn. N	22	P	SMA	IRT
52.	Nn. A	27	P	SMA	IRT
53.	Tn. H	37	L	SMP	Pedagang
54.	Tn. I	32	L	D3	Wiraswasta
55.	Tn. S	44	L	SMP	Gojek
56.	Nn. R	23	L	-	Mahasiswa
57.	Ny. S	40	P	SMP	IRT
58.	Tn. F	45	L	S1	Karyawan Swasta
59.	Ny. S	34	P	SMA	IRT
60.	Ny. M	53	P	SMP	IRT
61.	Ny. I	52	P	SD	IRT
62.	Ny. P	37	P	SMA	IRT
63.	Ny. N	29	P	SMP	IRT
64.	Tn. B	55	L	SMP	-
65.	Ny. S	46	P	SMA	IRT
66.	Ny. F	29	P	SMA	IRT
67.	Ny. S	50	P	SMA	Pedagang
68.	Ny. C	27	P	SMA	IRT
69.	Tn. B	55	L	SMP	-
70.	Ny. L	27	P	S1	Guru
71.	Ny. E	45	P	SMA	IRT
72.	Tn. P	41	L	SMP	-
73.	Ny. R	52	P	SMP	IRT
74.	Ny. D	55	P	SMA	Pedagang
75.	Tn. D	53	L	SMP	-
76.	Tn. T	47	L	SMP	Pedangan
77.	Ny. N	32	P	SMA	IRT
78.	Tn. J	49	L	SMA	Buruh tani
79.	Ny. H	25	P	SMA	Karyawan Toko
80.	Tn. M	26	L	SMA	Kasir

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>USIA</b>	<b>JENIS KELAMIN</b>	<b>PENDIDIKAN TERAKHIR</b>	<b>PEKERJAAN</b>
81.	Tn. S	49	L	SMP	-
82.	Ny. S	45	P	SMP	IRT
83.	Tn. T	35	L	SMA	Pedagang
84.	Ny. D	28	P	SMP	IRT
85.	Ny. R	45	P	SMP	IRT
86.	Nn. F	21	P	-	Mahasiswa
87.	Tn. W	48	L	SMA	-
88.	Tn. T	55	L	SD	-
89.	Ny. P	49	P	SMP	IRT
90.	Ny. A	28	P	SMA	IRT
91.	Ny. S	45	P	SMP	IRT
92.	Ny. M	30	P	SMA	Karyawan Toko
93.	Ny. U	32	P	S1	IRT
94.	Ny. R	41	P	SMA	IRT
95.	Ny. R	25	P	SMP	IRT
96.	Ny. W	29	P	SI	Guru

## Lampiran 6 Lembar Pengolahan Data Coding

**CODING DATA PASIEN PUSKESMAS RAWAT INAP KEDATON**

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir
1	Tn. R	2	1	1	4
2	Tn. A	3	1	1	3
3	Ny. S	2	2	2	3
4	Ny. S	4	2	2	1
5	Ny. J	4	2	2	1
6	Ny. J	4	2	2	2
7	Tn. E	2	1	1	3
8	Ny. L	4	2	2	1
9	Tn. Y	4	1	1	3
10	Ny. S	4	2	2	2
11	Nn. K	1	2	2	5
12	Ny. M	4	2	2	1
13	Ny. A	2	2	1	3
14	Tn. I	4	1	1	2
15	Nn. R	1	1	2	5
16	Nn. N	1	2	1	3
17	Nn. T	2	2	1	4
18	Ny. A	4	2	2	2
19	Ny. S	3	2	2	2
20	Ny. M	4	2	2	2
21	Ny. K	4	2	2	2
22	Ny. M	4	2	2	3
23	Ny. S	3	2	2	2
24	Ny. S	3	2	2	4
25	Ny. H	4	2	2	3

Keterangan:

**USIA**

1. 17-25 Tahun
2. 26-35 Tahun
3. 36-45 Tahun
4. 46-55 Tahun

**JENIS KELAMIN**

1. Laki-laki
2. Perempuan

**PEKERJAAN**

1. Bekerja
2. Tidak bekerja

**PENDIDIKAN TERAKHIR**

1. SD
2. SMP
3. SMA
4. Perguruan Tinggi
5. Lainnya



No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir
26	Tn. A	3	1	1	2
27	Tn. B	4	1	2	3
28	Nn. O	2	2	2	4
29	Ny. E	2	2	2	4
30	Ny. D	2	2	2	3
31	Ny. S	2	2	2	2
32	Nn. N	2	2	2	3
33	Tn. S	4	1	2	3
34	Tn. S	4	1	2	1
35	Ny. I	3	2	2	2
36	Ny. F	2	2	2	2
37	Ny. T	4	2	2	3
38	Ny. N	3	2	2	3
39	Ny. S	2	2	2	2
40	Tn. F	2	1	1	1
41	Ny. S	3	2	2	2
42	Ny. M	3	2	2	3
43	Ny. S	3	2	1	3
44	Ny. R	4	2	2	2
45	Ny. T	2	2	2	3
46	Ny. M	4	2	2	4
47	Ny. S	4	2	2	3
48	Ny. S	4	2	2	1
49	Ny. M	2	2	2	3
50	Nn. N	2	2	2	3

Keterangan:

#### USIA

2. 17-25 Tahun
3. 26-35 Tahun
4. 36-45 Tahun
5. 46-55 Tahun

#### JENIS KELAMIN

1. Laki-laki
2. Perempuan

#### PEKERJAAN

1. Bekerja
2. Tidak bekerja

#### PENDIDIKAN TERAKHIR

1. SD
2. SMP
3. SMA
4. Perguruan Tinggi
5. Lainnya

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir
51	Nn. N	2	2	2	3
52	Nn. A	2	2	2	3
53	Tn. H	3	1	1	2
54	Tn. I	2	1	1	4
55	Tn. S	3	1	1	2
56	Nn. R	1	1	2	5
57	Ny. S	3	2	2	2
58	Tn. F	3	1	1	4
59	Ny. S	2	2	2	3
60	Ny. M	4	2	2	2
61	Ny. I	4	2	2	1
62	Ny. P	3	2	2	3
63	Ny. N	2	2	2	2
64	Tn. B	4	1	2	3
65	Ny. S	4	2	2	3
66	Ny. F	2	2	2	3
67	Ny. S	4	2	1	3
68	Ny. C	2	2	2	3
69	Tn. B	4	1	2	2
70	Ny. L	2	2	1	4
71	Ny. E	3	2	2	3
72	Tn. P	3	1	2	2
73	Ny. R	4	2	2	2
74	Ny. D	4	1	2	2
75	Tn. D	4	1	2	2

Keterangan:

#### USIA

1. 17-25 Tahun
2. 26-35 Tahun
3. 36-45 Tahun
4. 46-55 Tahun

#### JENIS KELAMIN

1. Laki-laki
2. Perempuan

#### PEKERJAAN

3. Bekerja
4. Tidak bekerja

#### PENDIDIKAN TERAKHIR

1. SD
2. SMP
3. SMA
4. Perguruan Tinggi
5. Lainnya

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir
76	Tn. T	4	1	1	2
77	Ny. N	2	2	2	3
78	Tn. J	4	1	2	3
79	Ny. H	1	2	1	3
80	Tn. M	2	1	1	3
81	Tn. S	4	1	2	2
82	Ny. S	3	2	2	2
83	Tn. T	2	1	1	3
84	Ny. D	2	2	2	2
85	Ny. R	3	2	2	2
86	Nn. F	1	2	2	5
87	Tn. W	4	1	2	3
88	Tn. T	4	1	2	1
89	Ny. P	4	2	2	2
90	Ny. A	2	2	2	3
91	Ny. S	3	2	2	2
92	Ny. M	2	2	1	3
93	Ny. U	2	2	2	4
94	Ny. R	1	2	2	2
95	Ny. R	1	2	2	2
96	Ny. W	2	2	1	4

Keterangan:

#### USIA

1. 17-25 Tahun
2. 26-35 Tahun
3. 36-45 Tahun
4. 46-55 Tahun

#### JENIS KELAMIN

1. Laki-laki
2. Perempuan

#### PEKERJAAN

1. Bekerja
2. Tidak bekerja

#### PENDIDIKAN TERAKHIR

1. SD
2. SMP
3. SMA
4. Perguruan Tinggi
5. Lainnya

Lampiran 7 Lembar Pengumpulan Data Kepuasan pada dimensi *reability* dan *responsive*

**CODING DATA SKOR KUISIONER PADA DIMENSI *REABILITY* dan *RESPONSIVE***

Nama	REABILITY								RESPONSIVE							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
Tn. R	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Tn. A	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. J	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. J	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Tn. E	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. L	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Tn. Y	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. S	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	4	4	4	4	28
Nn. K	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35
Ny. M	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35
Ny. A	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Tn. I	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Nn. R	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	5	5	5	5	5	35
Nn. N	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	5	5	5	5	5	35
Nn. T	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35
Ny. A	5	5	5	4	4	4	4	31	5	5	5	5	5	4	4	33
Ny. S	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	4	4	4	4	4	29

KETERANGAN Nilai: Sangat puas: 5 Puas: 4 Cukup puas: 3 Kurang puas: 2 Tidak puas: 1

Nama	REABILITY								RESPONSIVE							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
Ny. M	5	5	5	4	4	5	4	32	5	5	5	5	5	5	5	35
Ny. K	5	5	5	2	5	5	4	31	5	5	5	5	5	5	5	35
Ny. M	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. S	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. S	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35
Ny. H	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	4	4	4	4	4	29
Tn. A	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35
Tn. B	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35
Nn. O	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. E	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35
Ny. D	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	5	5	5	5	5	35
Nn. N	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35
Tn. S	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35
Tn. S	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. I	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. F	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. T	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35
Ny. N	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35

KETERANGAN Nilai:

Sangat puas: 5 Puas: 4 Cukup puas: 3 Kurang puas: 2 Tidak puas: 1

Nama	REABILITY								RESPONSIVE							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
Ny. S	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	3	4	4	4	4	28
Tn. F	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	4	4	4	4	5	30
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. M	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. S	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	3	5	5	5	5	33
Ny. R	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35
Ny. T	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35
Ny. M	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. M	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27
Nn. N	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Nn. N	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	3	4	4	4	4	27
Nn. A	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Tn. H	3	3	3	3	3	3	4	22	4	4	4	4	4	4	4	28
Tn. I	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Tn. S	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Nn. R	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28

KETERANGAN Nilai:

Sangat puas: 5 Puas: 4 Cukup puas: 3 Kurang puas: 2 Tidak puas: 1

Nama	REABILITY								RESPONSIVE							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
Tn. F	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. M	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. I	4	4	4	4	5	5	5	31	4	4	4	5	5	5	4	31
Ny. P	4	4	4	5	5	5	5	32	4	4	4	5	5	5	5	32
Ny. N	4	5	4	4	4	3	4	28	4	4	4	5	3	4	3	27
Tn. B	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	4	5	4	4	4	30
Ny. S	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	3	3	3	3	3	23
Ny. F	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	3	3	25
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. C	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Tn. B	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. L	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. E	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Tn. P	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. R	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. D	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	3	3	4	4	23
Tn. D	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	5	5	5	5	5	35
Tn. T	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	4	4	4	4	28

KETERANGAN Nilai:

Sangat puas: 5 Puas: 4 Cukup puas: 3 Kurang puas: 2 Tidak puas: 1



Nama	REABILITY								RESPONSIVE							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
Ny. N	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	5	4	4	4	4	31
Tn. J	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. H	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	4	4	4	4	28
Tn. M	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Tn. S	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. S	5	5	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28
Tn. T	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. D	5	4	5	4	5	4	5	32	4	5	3	5	3	5	4	29
Ny. R	4	4	5	5	4	4	4	30	5	5	5	4	4	4	5	32
Nn. F	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Tn. W	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21
Tn. T	4	4	5	5	5	5	5	33	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. P	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	3	3	3	3	23
Ny. A	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. S	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21
Ny. M	4	3	3	3	3	3	3	22	4	5	4	5	5	5	5	33
Ny. U	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. R	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. R	4	4	4	4	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	21

KETERANGAN Nilai:

Sangat puas: 5 Puas: 4 Cukup puas: 3 Kurang puas: 2 Tidak puas: 1

Nama	REABILITY							RESPONSIVE								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
Ny. W	4	4	4	4	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	21
	<b>401</b>	<b>400</b>	<b>401</b>	<b>396</b>	<b>398</b>	<b>397</b>	<b>398</b>		<b>406</b>	<b>405</b>	<b>394</b>	<b>404</b>	<b>398</b>	<b>401</b>	<b>400</b>	
<b>TOTAL</b>								<b>2791</b>								<b>2808</b>

KETERANGAN Nilai:

Sangat puas: 5 Puas: 4 Cukup puas: 3 Kurang puas: 2 Tidak puas: 1

P1: Pertanyaan 1

P2: Pertanyaan 2

P3: Pertanyaan 3

P4: Pertanyaan 4

P5: Pertanyaan 5

P6: Pertanyaan 6

P7: Pertanyaan 7

Lampiran 8 Lembar pengumpulan data kepuasan pada dimensi *assurance* dan *empahty*

CODING DATA SKOR KUISIONER PADA DIMENSI ASSURANCE dan EMPATHY

Nama	ASSURANCE									EMPATHY								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL
Tn. R	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. A	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. J	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. J	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Tn. E	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. L	3	3	4	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. Y	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. S	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Nn. K	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. M	4	4	4	4	4	5	5	5	35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. A	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Tn. I	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Nn. R	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Nn. N	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32

KETERANGAN Nilai: Sangat puas: 5 Puas: 4 Cukup puas: 3 Kurang puas: 2 Tidak puas: 1

Nama	ASSURANCE									EMPATHY								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL
Nn. T	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	4	5	5	39
Ny. A	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. S	5	5	5	5	5	5	4	4	38	5	4	4	4	4	5	4	5	35
Ny. M	4	4	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. K	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	5	5	5	5	5	5	38
Ny. M	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. S	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. S	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	4	4	4	5	5	5	35
Ny. H	4	4	4	4	4	4	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Tn. A	4	4	5	4	4	4	4	4	33	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Tn. B	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Nn. O	4	4	5	5	5	5	5	5	38	5	4	5	5	5	5	5	5	39
Ny. E	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. D	4	4	5	5	5	5	5	5	38	4	5	5	5	5	5	4	5	38
Ny. S	4	4	4	4	4	5	5	5	35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Nn. N	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	5	5	5	5	5	5	39

KETERANGAN Nilai:

Sangat puas: 5 Puas: 4 Cukup puas: 3 Kurang puas: 2 Tidak puas: 1

Nama	ASSURANCE									EMPATHY								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL
Tn. S	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Tn. S	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	3	4	4	4	4	4	29
Ny. I	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. F	3	3	4	4	4	4	4	4	30	3	3	3	4	4	4	4	4	29
Ny. T	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. N	4	4	4	4	4	4	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. S	3	5	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Tn. F	5	4	5	5	5	4	5	4	37	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. S	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. M	5	5	4	4	5	4	5	5	37	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. S	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. R	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. T	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. M	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	5	5	5	4	5	4	36
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	5	5	5	4	4	4	35

KETERANGAN Nilai:

Sangat puas: 5 Puas: 4 Cukup puas: 3 Kurang puas: 2 Tidak puas: 1

Nama	ASSURANCE									EMPATHY								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL
Ny. M	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	4	4	4	4	4	31
Nn. N	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Nn. N	3	3	4	4	4	4	4	4	30	2	2	2	2	2	2	2	2	16
Nn. A	3	3	4	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. H	3	3	4	4	4	4	4	4	30	3	3	4	4	4	4	4	4	30
Tn. I	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. S	3	4	3	3	3	4	4	4	28	3	3	4	4	4	3	4	4	29
Nn. R	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. F	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. M	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. I	4	4	5	5	4	5	4	4	35	5	5	4	5	4	4	5	5	37
Ny. P	4	4	4	5	5	5	5	4	36	4	4	4	5	5	5	5	4	36
Ny. N	5	4	4	5	3	5	4	5	35	4	5	4	5	5	3	4	3	33
Tn. B	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32

KETERANGAN Nilai:

Sangat puas: 5 Puas: 4 Cukup puas: 3 Kurang puas: 2 Tidak puas: 1

Nama	ASSURANCE									EMPATHY								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. F	4	4	4	3	3	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	4	4	4	4	4	4	34
Ny. C	4	5	5	5	5	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. B	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. L	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. E	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. P	3	3	3	4	4	3	3	3	26	4	4	5	4	4	4	4	4	33
Ny. R	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. D	4	4	4	3	3	3	3	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. D	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	3	3	3	4	4	4	29
Tn. T	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. N	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. J	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. H	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. M	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32

KETERANGAN Nilai:

Sangat puas: 5 Puas: 4 Cukup puas: 3 Kurang puas: 2 Tidak puas: 1



Nama	ASSURANCE									EMPATHY								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL
Tn. S	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	4	4	4	4	4	4	33
Tn. T	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. D	4	5	3	5	3	5	4	5	34	4	4	5	5	4	5	5	4	36
Ny. R	5	5	4	4	4	4	4	5	35	3	3	3	3	3	3	3	3	24
Nn. F	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. W	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. T	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. P	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. A	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. S	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. M	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. U	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. R	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. R	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. W	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32

KETERANGAN Nilai:

Sangat puas: 5 Puas: 4 Cukup puas: 3 Kurang puas: 2 Tidak puas: 1

Nama	ASSURANCE									EMPATHY								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL
	396	398	404	405	402	406	407	409		404	406	408	413	411	409	412	410	
<b>TOTAL</b>									<b>3227</b>									<b>3273</b>

Keterangan:

P1: Pertanyaan 1

P2: Pertanyaan 2

P3: Pertanyaan 3

P4: Pertanyaan 4

P5: Pertanyaan 5

P6: Pertanyaan 6

P7: Pertanyaan 7

P8: Pertanyaan 8

Lampiran 9 Lembar pengumpulan data kepuasan pada dimensi *tangible*

**CODING DATA SKOR KUISIONER PADA DIMENSI *TANGIBLE***

Nama	TANGIBLE								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
Tn. R	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. A	4	3	3	3	3	4	4	4	28
Ny. S	4	2	3	3	3	3	5	3	26
Ny. S	5	3	3	3	5	4	4	4	31
Ny. J	4	3	3	3	4	3	3	3	26
Ny. J	5	5	4	4	4	4	4	5	35
Tn. E	4	5	4	4	4	5	4	4	34
Ny. L	4	2	3	1	3	4	5	3	25
Tn. Y	4	3	3	3	4	4	4	4	29
Ny. S	5	3	3	4	4	4	4	5	32
Nn. K	4	2	3	4	3	5	5	5	31
Ny. M	5	3	3	3	5	5	5	5	34
Ny. A	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. I	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Nn. R	4	4	3	3	3	4	4	4	29
Nn. N	3	4	3	3	3	4	4	4	28
Nn. T	5	3	3	2	3	5	5	5	31
Ny. A	5	2	2	3	1	5	5	5	28
Ny. S	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. M	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. K	5	4	5	5	5	5	5	5	39
Ny. M	5	2	3	4	3	5	4	4	30
Ny. S	5	2	3	4	4	4	5	5	32
Ny. S	5	3	3	5	5	5	5	5	36
Ny. H	5	3	3	3	4	5	5	5	33
Tn. A	5	3	4	5	5	5	5	5	37
Tn. B	5	4	4	4	5	4	4	4	34
Nn. O	5	3	4	4	5	5	5	5	36
Ny. E	5	3	5	3	5	5	5	5	36
Ny. D	5	3	5	4	5	5	5	5	37
Ny. S	4	3	4	1	1	5	4	5	27
Nn. N	5	1	5	3	3	5	5	5	32
Tn. S	5	4	4	4	4	4	4	4	33
Tn. S	4	3	4	2	4	4	4	5	30
Ny. I	5	3	3	3	3	3	5	5	30

KETERANGAN Nilai:

Sangat puas: 5 Puas: 4 Cukup puas: 3 Kurang puas: 2 Tidak puas: 1

Nama	TANGIBLE								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
Ny. F	4	1	1	4	4	5	5	5	29
Ny. T	5	5	5	4	4	4	4	5	36
Ny. N	4	5	4	4	4	4	4	4	33
Ny. S	5	3	3	3	4	5	5	5	33
Tn. F	4	3	3	3	3	4	4	4	28
Ny. S	5	2	3	3	4	4	4	4	29
Ny. M	5	3	3	4	4	5	5	5	34
Ny. S	5	3	5	4	5	5	5	5	37
Ny. R	5	1	5	4	5	5	5	5	35
Ny. T	5	5	5	2	5	5	5	5	37
Ny. M	4	3	3	3	4	4	5	5	31
Ny. S	5	3	3	3	4	4	4	4	30
Ny. S	4	3	3	3	3	3	4	4	27
Ny. M	4	4	3	3	3	4	4	4	29
Nn. N	4	3	4	4	4	4	4	4	31
Nn. N	3	4	4	3	3	4	4	4	29
Nn. A	4	3	3	3	3	4	4	4	28
Tn. H	4	4	4	3	3	4	4	4	30
Tn. I	4	3	3	2	2	4	4	3	25
Tn. S	4	3	3	3	3	4	4	4	28
Nn. R	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. S	4	3	3	3	3	4	4	4	28
Tn. F	4	3	2	3	3	4	4	4	27
Ny. S	4	3	3	4	4	4	4	4	30
Ny. M	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. I	3	3	3	3	3	5	4	5	29
Ny. P	3	3	3	3	3	3	3	5	26
Ny. N	5	3	3	3	3	4	5	5	31
Tn. B	4	3	3	3	3	4	4	4	28
Ny. S	4	3	3	3	3	4	4	4	28
Ny. F	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. S	4	4	3	3	3	4	4	4	29
Ny. C	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. B	5	3	3	3	4	5	4	4	31
Ny. L	4	3	3	4	4	4	4	4	30

KETERANGAN Nilai:

Sangat puas: 5

Puas: 4

Cukup puas: 3

Kurang puas: 2

Tidak puas: 1

Nama	TANGIBLE								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
Ny. E	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. P	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. R	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. D	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. D	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. T	3	3	3	3	3	4	4	4	27
Ny. N	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. J	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. H	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. M	4	3	3	3	3	4	4	4	28
Tn. S	4	3	3	3	3	4	4	4	28
Ny. S	4	4	3	3	4	3	4	4	29
Tn. T	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. D	5	3	3	3	4	5	4	5	32
Ny. R	3	3	3	3	3	3	3	5	26
Nn. F	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. W	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. T	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. P	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. A	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. M	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. U	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. R	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. R	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. W	4	4	4	4	4	4	4	4	32
	<b>410</b>	<b>326</b>	<b>343</b>	<b>336</b>	<b>361</b>	<b>403</b>	<b>407</b>	<b>413</b>	
<b>TOTAL</b>									<b>2999</b>

KETERANGAN Nilai:

Sangat puas: 5

Puas: 4

Cukup puas: 3

Kurang puas: 2

Tidak puas: 1

## Lampiran 10 Lembar Pengolahan Data SPSS Karakteristik Sosisodemografi

		<b>Statistics</b>			
		Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir
N	Valid	96	96	96	96
	Missing	0	0	0	0
Mean		2.89	1.72	1.75	2.68
Median		3.00	2.00	2.00	3.00
Minimum		1	1	1	1
Maximum		4	2	2	5

		<b>Usia</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25	8	8.3	8.3	8.3
	26-35	31	32.3	32.3	40.6
	36-45	21	21.9	21.9	62.5
	46-55	36	37.5	37.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

		<b>Jenis Kelamin</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	27	28.1	28.1	28.1
	Perempuan	69	71.9	71.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

		<b>Pekerjaan</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bekerja	24	25.0	25.0	25.0
	Tidak Bekerja	72	75.0	75.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Lampiran 11 Lembar Pengolahan Data SPSS Waktu Tunggu Obat Jadi dan Obat  
Racikan

<b>Statistics</b>			
		data obat jadi	data obat racikan
N	Valid	48	48
	Missing	0	0

<b>Data obat jadi</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	memenuhi syarat	21	43.8	43.8	43.8
	tidak memenuhi syarat	27	56.3	56.3	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

<b>Data obat racikan</b>					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Vali d	memenuhi syarat	37	77.1	77.1	77.1
	tidak memenuhi syarat	11	22.9	22.9	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

## Lampiran 12 Lembar Pengolahan Data Hasil Persentase

<b>REABILITY</b>					
<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>∑ SKOR</b>	<b>∑ SKOR MAX</b>	<b>%</b>	<b>Kriteria</b>
1	Penjelasan mengenai cara penggunaan obat oleh petugas	401	480	84%	Sangat Puas
2.	Penjelasan mengenai kegunaan obat oleh petugas	400	480	83%	Sangat Puas
3.	Penjelasan mengenai jumlah dosis obat oleh petugas	401	480	84%	Sangat Puas
4.	Penjelasan mengenai cara penyimpanan obat oleh petugas	396	480	83%	Sangat Puas
5.	Penjelasan mengenai efek samping obat oleh petugas	398	480	83%	Sangat Puas
6.	Petugas administrasi farmasi terlihat teratur dalam bekerja	397	480	83%	Sangat Puas
7.	Pelayanan apotek sesuai dengan biaya yang dikeluarkan	398	480	83%	Sangat Puas
	Jumlah Rata-rata	2791	3360	581%	
		398,714		83%	<b>Sangat Puas</b>

<b>RESPONSIVE</b>					
<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>∑ SKOR</b>	<b>∑ SKOR MAX</b>	<b>%</b>	<b>Kriteria</b>
1	Obat yang diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi	406	480	85%	Sangat Puas
2.	Penjelasan informasi obat mudah dipahami	405	480	84%	Sangat Puas
3.	Petugas menanggapi keluhan pasien dengan baik	394	480	82%	Sangat Puas
4.	Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan diisntalasi farmasi	404	480	84%	Sangat Puas
5.	Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien	398	480	83%	Sangat Puas
6.	Petugas farmasi memberikan informasi tentang perkiraan waktu penyelesaian pengerjaan obat	401	480	84%	Sangat Puas
7.	Tahan kedisiplinan petugas farmasi mengenai antrian pengumpulan resep obat sangat memuaskan	400	480	83%	Sangat Puas
	Jumlah Rata-rata	2808	3360	585%	
		401,1428571		83%	<b>Sangat Puas</b>

Keterangan: 81-100% sangat puas, 61-80% puas, 41-60% cukup puas, 21-40% kurang puas



ASSURANCE					
No	Pertanyaan	$\Sigma$ SKOR	$\Sigma$ SKOR MAX	%	Kriteria
1	Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan	396	480	83%	Sangat Puas
2.	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya	398	480	83%	Sangat Puas
3.	Petugas farmasi dapat dipercaya	404	480	84%	Sangat Puas
4.	Kualitas pelayanan difarmasi dijamin mutunya	405	480	84%	Sangat Puas
5.	Layanan yang diberikan tepat	402	480	84%	Sangat Puas
6.	Petugas farmasi ramah dan sopan	406	480	85%	Sangat Puas
7.	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	407	480	85%	Sangat Puas
8.	Petugas farmasi memiliki wawasan yang luas untuk memberikan pelayanan	409	480	85%	Sangat Puas
	Jumlah Rata-rata	3227	3840	672%	
		403,375		84%	<b>Sangat Puas</b>

EMPATHY					
No	Pertanyaan	$\Sigma$ SKOR	$\Sigma$ SKOR MAX	%	Kriteria
1	Petugas farmasi memahami keperluan pasien	404	480	84%	Sangat Puas
2.	Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang waktu tunggu pengambilan obat	406	480	85%	Sangat Puas
3.	Petugas farmasi mempunyai perhatian yang baik terhadap pasien	408	480	85%	Sangat Puas
4.	Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan sepenuh hati	413	480	86%	Sangat Puas
5.	Komunikasi pasien dengan petugas farmasi berjalan dengan baik	411	480	86%	Sangat Puas
6.	Petugas farmasi tidak membuat pasien untuk menunggu lama	409	480	85%	Sangat Puas
7.	Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan	412	480	86%	Sangat Puas
8.	Petugas farmasi senantiasa memberikan informasi mengenai peraturan mengkonsumsi obat pada pasien.	410	480	86%	Sangat Puas
	Jumlah Rata-rata	3273	3840	682%	
		409,125		85%	<b>Sangat Puas</b>

Keterangan: 81-100% sangat puas, 61-80% puas, 41-60% cukup puas, 21-40% kurang puas

<b>TANGIBLE</b>					
<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>∑ SKOR</b>	<b>∑ SKOR MAX</b>	<b>%</b>	<b>Kriteria</b>
1	Petugas farmasi berpenampilan rapi	410	480	85%	Sangat Puas
2.	Tepat duduk difarmasi mencukupi	326	480	68%	Puas
3.	Letak instalasi farmasi mencukupi	343	480	71%	Puas
4.	Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV ada diruang tunggu membuat nyaman	336	480	70%	Puas
5.	Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti Gedung, tempat parkir dan toilet	361	480	75%	Puas
6.	Arahan pada label obat jelas dan mudah dipahami	403	480	84%	Sangat Puas
7.	Petugas farmasi cekatan dalam menjalani tugas	407	480	85%	Sangat Puas
8.	Semua obat dalam resep selalu tersedia diinstalasi farmasi rumah sakit	413	480	86%	Sangat Puas
	Jumlah Rata-rata	3273	3840	625%	
		409,125		78,125	<b>Puas</b>

Keterangan: 81-100% sangat puas, 61-80% puas, 41-60% cukup puas, 21-40% kurang puas

### Lampiran 13 Dokumentasi pengambilan data di Puskesmas Rawat Inap Kedaton

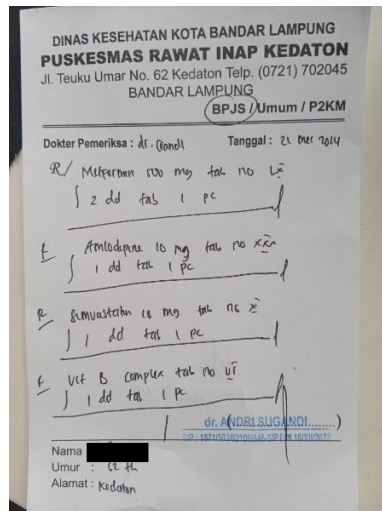
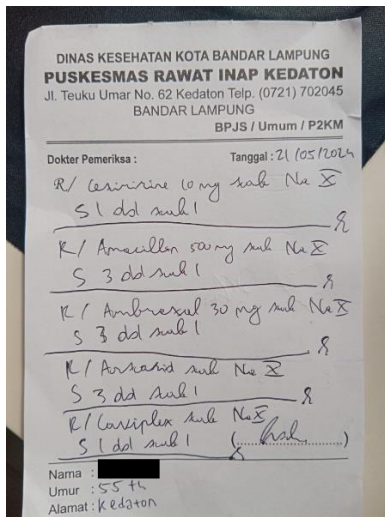
#### Pasien Puskesmas Rawat Inap Kedaton



#### Penyiapan obat dan pengetiketan obat



Obat jadi dan Resep Obat jadi



## Obat Racikan Dan Resep Obat Racikan



DINAS KESEHATAN KOTA BANDAR LAMPUNG  
**PUSKESMAS RAWAT INAP KEDATON**  
 Jl. Teuku Umar No. 62 Kedaton Telp. (0721) 702045  
 BANDAR LAMPUNG  
 BPJS / Umum / P2KM

Dokter Pemeriksa: Rose - Tanggal: 21/01/23

R/ Amor Sjr nsi  
 / 3 di kch

u Ctm 1/5  
 dexa 0.125  
 naga pldd fd w x  
 / 30 ipul

3 klpentol 2g nsi  
 / ce

(.....)

Nama : [REDACTED]  
 Umur : 36  
 Alamat : kedatu

## Penyerahan obat



Pengambilan obat



Apoteker dan TTK di apotek



Wawancara dengan pasien







Lembar Perbaikan

LEMBAR PERBAIKAN  
SEMINAR HASIL TUGAS AKHIR

Hari / Tanggal : Senin 8 Juli 2024  
 Nama Mahasiswa : Fina Jehyan  
 Judul Tugas Akhir : Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep  
 Pasien Rawat Jalan dan Tingkat Kepuasan  
 Terhadap Mutu pelayanan Kefarmasian Tahun 2024

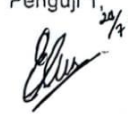


HASIL MASUKAN :

Penguji 1 :  
 - Waktu tugas pelayanan Resep Rambuhoan (paragraf 3 halaman 1) /  
 Pembahasan halaman 50 diperbaiki  
 - Lampiran di blur pada bagian foto dokumentasi pasien

Penguji 2 :  
 - Apakah cukup waktu 2 menit untuk wawancara responden ?  
 Tujuan penelitian & kesimpulan menjadi 3 kalimat besar : Karakteristik  
 Waktu tunggu, Kepuasan  
 Do Resep pasien  
 - Abstrak di tambahkan SOP waktu tunggu

Penguji 3 :  
 Kontenya kurang, diperbaiki, tambahkan syarat wawancara serta responden.

Mengetahui











Penguji 1  Apta Elma Ulorentina Sembiring Farm. M. Clin. Pharm NIP : 199605052022032009	Penguji 2  Dra. Pudji Rahayu, Apt. M. Kes NIP : 196502071991012000	Penguji 3,  Makhdalena S. Form, M. Farm., Apt NIP : 198311262009042002
--	--	--



## Lembar Konsultasi Pembimbing I

## LEMBAR KONSULTASI LAPORAN TUGAS AKHIR

**NAMA MAHASISWA** : FINA SETIYANI  
**NIM** : 2148401053  
**DOSEN PEMBIMBING I** : Makhdalena S.Farm. M.Farm.,Apt  
**JUDUL PENELITIAN** : Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan dan Tingkat Kepuasan terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Rawat Inap Kedaton Tahun 2024.

NO	TANGGAL	KEGIATAN		PARAF	
		MASALAH	PENYELESAIAN	DOSEN	MHS
1.	18 Juli 2023	Penjelasan Terkait LTA	Diberikan arahan		
2.	24 Juli 2023	- Konsultasi Judul LTA - Pengumpulan Proposal	Diberikan arahan dan masukan		
3.	25 Juli 2023	- Konsultasi Judul LTA	Acc Judul LTA		
4.	1 Agustus 2023	- Bimbingan BAB 1 - - Penulisan dan lain-lain	Diperbaiki		
5.	10 Agustus 2023	Bimbingan BAB 1 Revisi	- Lanjut ke BAB II - Perbaiki revisi BAB 1	 Acc Revisi	









NO	TANGGAL	KEGIATAN		PARAF	
		MASALAH	PENYELESAIAN	DOSEN	MHS
6.	14 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisi BAB 1</li> <li>- Tulisan dan cara Penulisan</li> <li>- Daftar pustaka</li> <li>- Daftar isi dan lain-lain</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dilakukan Revisi BAB 1</li> <li>- Menambahkan Daftar pustaka dan Halaman</li> </ul>		
7.	2 November 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisi BAB II</li> <li>- Isi tulisan</li> <li>- kerangka teori</li> <li>- Kerangka konsep</li> <li>- DO dan Daftar Pustaka</li> <li>- Pengumpulan BAB II</li> </ul>	Diperbaiki		
8.	18 Desember 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penulisan</li> <li>- Revisi BAB 1 (Tujuan khusus)</li> <li>- Revisi BAB II</li> <li>- Isi, Daftar pustaka</li> <li>- kerangka Teori</li> <li>- Kerangka konsep</li> <li>- DO</li> <li>- BAB III</li> </ul>	Diperbaiki atau direvisi		
9.	18 Desember 2023		Acc seminar Proposal		
10.	19 Desember 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisi BAB 1 Judul Penelitian</li> <li>- Revisi BAB II</li> <li>- Revisi BAB III</li> </ul>	Diperbaiki		

NO	TANGGAL	KEGIATAN		PARAF	
		MASALAH	PENYELESAIAN	DOSEN	MHS
11.	18 Januari 2024	- Revisi 1 untuk BAB 1 - 3 setelah seminar proposal	Diperbaiki		
12.	19 Januari 2024	- Revisi II untuk BAB 1-3 Setelah seminar proposal - Acc	Diperbaiki		
13.	28 Juli 2024	- Bimbingan BAB 4-5 - Penulisan	- Menambahkan narasi pada tabel - Penjelasan karakteritik responden - Pembahasan belum dijelaskan hasil TMS dan MS - Lampiran ditambahkan - Perbaiki hasil		
14.	5 Juli 2024	- Bimbingan Revisi BAB 4-5 - Lampiran, penulisan, daftar pustaka - Acc seminar Hasil	- diperbaiki Lagi  - Acc seminar Hasil		
15.	Rabu 17 Juli 2024	- Bimbingan Revisi LTA setelah seminar Hasil	- diperbaiki		
16.	Jumat 19 Juli 2024	- Bimbingan Revisi kedua setelah seminar Hasil - ACC LTA	Diperbaiki		
17.	Rabu 14 Agustus 2024	- ACC Turnitin	- Tanda tangan Lembar bukti pengecekan similarity/Plagiarism dengan Turnitin		

## Lembar Konsultasi Pembimbing II

## LEMBAR KONSULTASI LAPORAN TUGAS AKHIR

**NAMA MAHASISWA** : FINA SETIYANI  
**NIM** : 2148401053  
**DOSEN PEMBIMBING II** : Dra. Pudji Rahayu, Apt. M.Kes  
**JUDUL PENELITIAN** : Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan dan Tingkat Kepuasan terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Rawat Inap Kedaton Tahun 2024.

NO	TANGGAL	KEGIATAN		PARAF	
		MASALAH	PENYELESAIAN	DOSEN	MHS
1.	Kamis 4 Juli 2024	Menyerahkan LTA			
2.	Jum'at 5 Juli 2024	- Penulisan LTA - Revisi LTA - Daftar Isi	diperbaiki		
3.	Jum'at 5 Juli 2024	- Acc Seminar Hasil			
4.	Senin 22 Juli 2024	- Bimbingan revisi setelah seminar Hasil - Penulisan - Isi terkait Abstrak - Tujuan khusus di Pecah menjadi 3	diperbaiki		

NO	TANGGAL	KEGIATAN		PARAF	
		MASALAH	PENYELESAIAN	DOSEN	MHS
5.	Rabu 24 Juli 2024	- Bimbingan Revisi Kedua setelah Seminar Hasil  - Penulisan	diperbaiki		
6.	Kamis 25 Juli 2024	- ACC setelah Seminar Hasil			