


LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat izin penelitian


Kemenkes

Kementerian Kesehatan
Poltekkes Tanjungkarang

📍 Jalan Soekarno Hatta No.6 Bandar Lampung
 Lampung 35145
 ☎️ (0721) 783852
 🌐 <https://poltekkes-tjk.ac.id>

Nomor : PP.03.04/F.XLIII/2620/2024 4 April 2024
 Lampiran : 1 eks
 Hal : Izin Penelitian


Yth, Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung
 Di- Tempat

Sehubungan dengan penyusunan Tugas Akhir bagi mahasiswa Tingkat III Program Studi Farmasi Program Diploma Tiga Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang Tahun Akademik 2023/2024, maka kami mengharapkan dapat diberikan izin kepada mahasiswa kami untuk dapat melakukan penelitian di Institusi yang Bpk/Ibu pimpin. Adapun mahasiswa yang melakukan penelitian adalah sebagai berikut :

No	NAMA	JUDUL PENELITIAN	TEMPAT PENELITIAN
1.	MUHAMMAD Satria Agung NIM: 2048401012	Gambaran Pola Peresepan Obat pada Anak dengan Infeksi Saluran Pernafasan Akut (ISPA) di Puskesmas Segala Mider	PKM.Segala Mider
2.	NADILA Putri Habifasya NIM: 2148401066	Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Rawat Inap Kedaton Bandar Lampung	Puskesmas Rawat Inap Kedaton

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan TanjungKarang,




Dewi Purwaningsih, S.SiT., M.Kes

Tembusan:

1. Ka. Jurusan Farmasi
2. Ka. Bid. Diklat
3. Ka. UPT-PKM

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silahkan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan <https://wbs.kemkes.go.id>. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silahkan unggah dokumen pada laman <https://te.kominfo.go.id/verifyPDF>.





Kementerian Kesehatan
Poltekkes Tanjungkarang

Jalan Soekarno Hatta No.6 Bandar Lampung
Lampung 35145
(0721) 783852
<https://poltekkes-tjk.ac.id>

Nomor : PP.03.04/F.XLIII/2619/2024
Lampiran : 1 eks
Hal : Izin Penelitian

4 April 2024

Yth, Kepala Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kota Bandar Lampung
Di- Tempat

Sehubungan dengan penyusunan Tugas Akhir bagi mahasiswa Tingkat III Program Studi Farmasi Program Diploma Tiga Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang Tahun Akademik 2023/2024, maka kami mengharapkan dapat diberikan izin kepada mahasiswa kami untuk dapat melakukan penelitian di Institusi yang Bpk/Ibu pimpin. Adapun mahasiswa yang melakukan penelitian adalah sebagai berikut :

No	NAMA	JUDUL PENELITIAN	TEMPAT PENELITIAN
1.	MUHAMMAD SATRIA AGUNG NIM: 2048401012	Gambaran Pola Peresepan Obat pada Anak dengan Infeksi Saluran Pernafasan Akut (ISPA) di Puskesmas segala Mider	PKM.Segala Mider
2.	NADILA PUTRI HABIFASYA NIM: 2148401066	Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Rawat Inap Kedaton Bandar Lampung	Puskesmas Rawat Inap Kedaton

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian
Kesehatan TanjungKarang,



Dewi Purwaningsih, S.SiT., M.Kes

Tembusan:

1. Ka.Jurusan Farmasi
2. Ka.Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silahkan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan <https://wbs.kemkes.go.id>. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silahkan unggah dokumen pada laman <https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF>.





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 :1871/070/05172/SKP/III.16/V/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 070/00505/IV.05/2024 Tanggal 2024-05-20 15:05:42, yang bertandatangan dibawah ini Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung memberikan Surat Keterangan Penelitian (SKP) kepada :

1. Nama : NADILA PUTRI HABIFASYA
2. Alamat : JL.DRS ALIMUDIN UMAR CAMPANG RAYA KEL./DESA CAMPANG RAYA KEC. SUKABUMI KAB/KOTA KOTA BANDAR LAMPUNG PROV. LAMPUNG
3. Judul Penelitian : TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS RAWAT INAP KEDATON BANDAR LAMPUNG
4. Tujuan Penelitian : UNTUK MENGETAHUI TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS RAWAT INAP KEDATON BANDAR LAMPUNG
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 : DEWI PURWANINGSIH, S.SIT., M.Kes atau Koordinator
10. Anggota Penelitian : NADILA PUTRI HABIFASYA
11. Nama Badan Hukum, Lembaga dan Organisasi Kemasyarakatan : 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 : 27 Mei 2024

Ditandatangani secara elektronik oleh :
 Kepala Dinas
MUHTADI A. TEMENGGUNG, S.T., M.Si.
 NIP 19710810 199502 1 001

TAMBAHAN:
 1. BAKESBANGPOL Kota Bandar Lampung
 2. Bappeda Kota Bandar Lampung
 3. Perlinggal

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





**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

Bandar Lampung, 30 Mei 2024

Nomor : 070/ 133 /III.02/V/05/2024
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/2620/2024 tanggal 04 April 2024 Perihal Izin Penelitian dalam rangka Penyusunan Tugas Akhir bagi Mahasiswa Tingkat III Program Studi Farmasi Program Diploma Tiga Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tanjungkarang Tahun Akademik 2023/2024, atas nama **NADILA PUTRI HABIFASYA** NIM. 2148401066, Judul Penelitian : "Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Rawat Inap Kedaton Bandar Lampung".

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



Tembusan : disampaikan Kepada Yth:

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



PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG
UPT PUSKESMAS KEDATON

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

Bandar Lampung, 08 Agustus 2024

Nomor : 440.81/09.VIII.2024
Sifat : -
Lampiran : -
Hal : Jawaban Penelitian

Yth, Direktur
Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang
di -
Bandar Lampung

Menanggapi surat izin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung
Nomor : 070/133/III.02/V/05/2024 tentang Izin Penelitian atas nama :

Nama : Nadila Putri Habifasya
NIM : 2148401066
Judul : "Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan
Kefarmasian di Puskesmas Rawat Inap Kedaton Bandar Lampung".

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



Kepala UPT Puskesmas Kedaton
Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Sri Wahyati
Penata (III/c)

NIP 196608161986032006

Lampiran 2. Lembar Pengumpulan data Kuisisioner

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

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

NAMA : Nadila Putri Habifasya
NIM : 2148401066
JURUSAN : D3 Farmasi

Dengan ini akan melakukan penelitian yang berjudul **"TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP MUTUPELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS RAWAT INAP KEDATON BANDAR LAMPUNG"**. 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



Nadila Putri H.

SURAT PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ██████████

Umur : 27 thn

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 Tangkarakang atas nama Nadila Putri Habifasya dengan judul **“TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP MUTUPELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS RAWAT INAP KEDATON BANDAR LAMPUNG”**.

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

Bandar Lampung 27 Jan 2024
Responden penelitian

(..........)

No.	Pertanyaan	Nilai				
		1	2	3	4	5
RELIABILITY (kehandalan)						
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.	Penjelasan mengenai efek samping obat oleh petugas					✓
7.	Pelayanan apotek sesuai dengan biaya yang dikeluarkan					✓
TOTAL		34				
RESPONSIVE (Daya Tanggap)		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 penyelesaian pengerjaan obat					✓
7.	Tahan kedisiplinan petugas farmasi mengenai antrian pengumpulan resep obat sangat memuaskan					✓
TOTAL		34				

No.	Pertanyaan	Nilai				
		1	2	3	4	5
ASSURANCE (Jaminan)						
1.	Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan					✓
2.	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya				✓	
3.	Petugas farmasi dapat dipercaya					✓
4.	Kualitas pelayanan di farmasi 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					✓
TOTAL		38				
EMPHATY (Empati)						
		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.					✓
TOTAL		39				

No.	Pertanyaan	Nilai				
		1	2	3	4	5
TANGIBLE (Bukti fisik)						
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 puskesmas					✓
TOTAL		28				

Lampiran 3. Lembar pertanyaan

1. RELIABILITY (kehandalan)

A. Penjelasan Mengenai Cara Penggunaan Obat Oleh Petugas

1. Apakah pasien puas dengan penjelasan oleh TVF terkait obat dengan cara diminum, dihirup, atau lewat anus?
2. Apakah pasien puas dengan penjelasan TVF terkait aturan pakai meminum obat?

B. Penjelasan mengenai kegunaan obat oleh petugas

1. Apakah pasien puas dengan penjelasan TVF terkait kegunaan atau manfaat dari masing-masing obatt yang diberikan?
2. Apakah pasien puas dengan penjelasan dari TVF terkait mengenai kegunaan obat dari petugas farmasi dengan bahasa yang mudah di pahami?

C. Penjelasan mengenai jumlah dosis obat oleh petugas

1. Apakah pasien puas dengan penjelasan TVF mengenai jumlah dosis seperti jangan mengurangi atau menambah dosis anjuran dari dokter?
2. Apakah pasien puas mengenai penjelasan jumlah dosis obat oleh TVF menggunakan bahasa yang formal dan mudah dipahami?

D. Penjelasan mengenai cara penyimpanan obat oleh petugas

1. Apakah pasien puas dengan penjelasan TVF terkait penyimpanan obat dimana obat itu disimpan di tempat sejuk dan terhindar dari cahaya matahari langsung, dan jauhkan obat dari jangkauan anak-anak.
2. Apakah pasien puas dengan oleh TVF atau petugas farmasi jika obat itu di masukan lewat anus maka penyimpanan obat di simpan di lemari es.

E. Penjelasan mengenai efek samping obat oleh petugas

1. Apakah pasien puas yang dijelaskan oleh TFV mengenai efek samping penggunaan obat yang diberikan?
2. Apakah pasien puas ketika TVF sedang memberikan edukasi bahayanya efek samping obat pada pasien menggunakan bahasa yang formal mudah di pahami oleh paien?

F. Petugas administarasi farmasi terlihat teratur dalam berkerja

1. Apakah pasien puas ketika dalam proses administasi pelayanan yang diberikan oleh TVF teratur dan sesuai prosedur ketika memberikan arahan?

G. Pelayanan apotek sesuai dengan biaya yang dikeluarkan

1. Apakah pasien puas menerima pelayanan sesuai biaya yang di keluarkan seperti ruang tunggu yang nyaman, rapih, dan bersih?
2. Apakah pasien puas ketika mendapat obat dengan nama dagang seperti biaya yang di keluarkan?

2. RESPONSIVE (Daya Tanggap)

A. Obat yang diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi

1. Apakah pasien puas dengan waktu lamanya ketika menunggu obat yang hendak akan ditebus?
2. Apakah pasien puas dengan TVF yang cekatan dalam menyiapkan resep yang ditebus oleh pasien sehingga tidak menimbulkan antrian panjang? (obat diberikan tidak terlalu lama)

B. Penjelasan informasi obat mudah dipahami

1. Apakah pasien puas dengan informasi obat yang dijelaskan oleh TVF dengan bahasa yang formal dan jelas sehingga mudah dipahami oleh pasien?
2. Apakah pasien puas dengan TVF ketika menjelaskan informasi obat tdk tidak terburu-buru dalam menjelaskannya?

C. Petugas menanggapi keluhan pasien dengan baik

1. Apakah pasien puas dengan TVF ketika pasien menjelaskan keluhan sakit yang di derita diterima baik dan langsung di tanggapi oleh petugas farmasi?
2. Apakah pasien puas dengan respon TVF ketika pasien menjelaskan keluhan sakit yang diderita langsung di respon dan di tindak lanjuti oleh TVF?

D. Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi

1. Apakah pasien puas dan merasakan bahwa TVF faham dan mengerti akan pelayanan petugas farmasi ketika di instalasi farmasi?
2. Apakah pasien puas dan merasakan bahwa TVF ahli dalam bidangnya ketika di instalasi farmasi dalam hal yang dimaksud cekatan dan daya tanggap yang di lakukan petugas farmasi?

E. Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien

1. Apakah pasien puas dengan sikap terampil TVF ketika menyiapkan obat sesuai permintaan resep?
2. Apakah pasien puas dengan sikap terampil TVF ketika menyiapkan etiket sesuai permintaan resep?

F. Petugas farmasi memberikan informasi tentang perkiraan waktu penyelesaian pengerjaan obat

1. Apakah pasien puas terkait informasi yang dijelaskan oleh TVF tentang berapa lama penyiapan obat ketika hendak menebus obat di instalasi farmasi?
2. Apakah pasien puas terkait arahan yang dijelaskan TVF untuk duduk di ruang tunggu ketika petugas farmasi sedang menyiapkan obat?

E. Tahan kedisiplinan petugas farmasi mengenai antrian pengumpulan resep obat sangat memuaskan

1. Apakah pasien puas akan kedisiplinan ketika TVF mengumpulkan antrian resep obat (tidak mendahulukan orang lain yang baru datang)?
2. Apakah pasien puas dengan penjelasan oleh TVF tentang kedisiplinan ketika mengantri obat?

3. ASURANCE (jaminan)

A. Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan

1. Apakah pasien puas dengan penjelasan TVF ketika menjelaskan obat kepada pasien tegas, tanggap, percaya diri sehingga menimbulkan persepsi kepada pasien bahwa obat yang digunakan bisa cepat menyembuhkan?
2. Apakah pasien puas ketika TVF memberikan motivasi kesembuhan kepada pasien?

B. Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimannya

1. Apakah pasien puas terkait informasi yang diberikan TVF mengenai kebenaran obat perihal benar pasien?
2. Apakah pasien puas terkait informasi yang diberikan TVF mengenai kebenaran obat perihal tepat indikasi?

C. Petugas farmasi dapat dipercaya

1. Apakah pasien puas dengan penjelasan oleh TVF perihal kerahasiaan pengobatan?
2. Apakah pasien puas dan merasakan kelancaran berbicara TVF ketika petugas farmasi menjelaskan informasi obat

D. kualitas pelayanan difarmasi di jamin mutunya

1. Apakah pasien pasien puas dengan mutu ke efektifan TVF dalam menyiapkan obat?
2. Apakah pasien puas dengan keadilan TVF dalam menyiapkan obat kepada pasien?

E. layanan yang diberikan tepat

1. Apakah pasien puas dengan layanan yang diberikan TVF ketika memberikan obat apakah tepat waktu?
2. Apakah pasien puas dengan layanan yang diberikan TVF ketika memberikan obat, obat disiapkan dengan aturan pakai, sesuai dengan waktu pemberian sehingga mengurangi medication eror?

F. Petugas farmasi ramah dan sopan

1. Apakah pasien puas dengan keramahan terhadap TVF seperti murah senyum ketika menjelaskan informasi obat?
2. Apakah pasien puas dengan tutur kata TVF lebih sopan kepada pasien yang lebih tua?

G. Privasi pasien selalu dijaga oleh petugas

1. Apakah pasien puas dengan penjelasan TVF identitas tentang kesehatan

pasien dijaga tidak dapat dilihat dan dibaca oleh khalayak umum?

2. Apakah pasien puas dengan penjelasan TVF tentang privasi riwayat penyakit pasien dijaga kerahasiannya?

H. Petugas farmasi memiliki wawasan yang luas untuk memberikan pelayanan

1. Apakah pasien puas dengan pelayanan yang diberikan TVF cukup luas dalam aspek pengkajian resep, aspek administratif?
2. Apakah pasien puas dengan pelayanan yang diberikan TVF sudah cukup jelas?

4. EMPATHY (empati)

A. Petugas farmasi memahami keperluan pasien

1. Apakah pasien puas dengan keperluan yang dibutuhkan terpenuhi oleh TVF?
2. Apakah pasien puas dengan keperluan yang dibutuhkan dalam kondisi nyaman (layak digunakan)?

B. Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang waktu pengambilan obat

1. Apakah pasien puas terkait arahan yang ramah yang diberikan oleh TVF tentang waktu tunggu pengambilan obat (tepat waktu atau tidak membuat pasien menunggu terlalu lama ketika mengambil obat)?
2. Apakah pasien puas terhadap TVF yang menyediakan fasilitas yang nyaman ketika pasien mengantri tentang waktu tunggu pengambilan obat?

C. Petugas farmasi mempunyai perhatian yang baik terhadap pasien

1. Apakah pasien puas dengan perhatian yang baik dan tulus yang dilakukan oleh TVF ketika dalam penyerahan obat?
2. Apakah pasien puas dengan TVF dalam memberikan pelayanan yang sabar ketika menangani keluhan pasien?

D. Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan sepenuh hati

1. Apakah pasien puas dengan pelayanan yang diberikan TVF ikhlas sepenuh hati tanpa meminta imbalan apapun?
2. Apakah pasien puas dengan pelayanan yang diberikan TVF tulus sepenuh hati tanpa membanding bandingkan suku, agama, dan golongan?

E. Komunikasi pasien dengan petugas farmasi berjalan dengan baik

1. Apakah pasien puas dengan TVF ketika menerima informasi obat dari petugas farmasi, petugas farmasi menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien?
2. Apakah pasien puas ketika menerima informasi obat dari TVF memberikan perhatian yang penuh dan mendengarkan dengan penuh perhatian?

F. Petugas farmasi tidak membuat pasien untuk menunggu lama

1. Apakah pasien puas dengan pelayanan yang diberikan TVF dalam

menunggu mengantri obat memakan waktu yang lama?

2. Apakah pasien puas dengan pelayanan yang diberikan TVF dalam menunggu antrian mengambil obat petugas farmasi cekatan dan sigap?

G. Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan

1. Apakah pasien puas dengan peran pentingnya TVF dalam penyelesaian masalah penggunaan obat yang baik dan benar kepada pasien?
2. Apakah pasien puas dengan peran pedulinya TVF dalam menangani pengobatan dan menangani keluhan pasien?

H. Petugas farmasi senantiasa memberikan informasi mengenai peraturan mengkonsumsi obat pada pasien?

1. Apakah pasien puas dengan TVF ketika petugas farmasi senantiasa memberikan informasi mengenai peraturan mengkonsumsi obat dengan nada bicara yang tulus dan sabar?
2. Apakah pasien puas dengan TVF yang senantiasa memberikan informasi mengenai peraturan mengkonsumsi obat menggunakan bahasa yang formal dan mudah dipahami?

5. TANGIBLE (bukti fisik)

A. Petugas farmasi berpenampilan rapih

1. Apakah pasien puas melihat kerapian TVF dalam berpenampilan dalam melayani pasien?
2. Apakah pasien puas melihat kebersihan TVF dalam berpenampilan dalam melayani pasien?

B. Tempat duduk difarmasi mencukupi

1. Apakah pasien puas dengan fasilitas yang diberikan TVF seperti tempat duduk yang cukup dan nyaman?
2. Apakah pasien puas dengan tempat duduk yang digunakan bersih layak digunakan?

C. Letak instalasi farmasi mencukupi

1. Apakah pasien puas dengan letak instalasi farmasi yang strategis tidak terlalu jauh dari ruang kontrol kesehatan?
2. Apakah pasien puas dengan letak instalasi farmasi cukup nyaman tidak sempit bagi pengunjung yang ingin berobat di instalasi farmasi?

D. Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV ada di ruang tunggu membuat nyaman?

1. Apakah pasien puas melihat kipas angin maupun TV ada di ruang tunggu nyaman dan layak digunakan?

E. Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir, dan toilet?

1. Apakah pasien puas dengan fasilitas seperti gedung, tempat parkir, dan toilet nyaman di gunakan?
2. Apakah pasien puas dengan fasilitas seperti gedung, tempat parkir, dan

toilet berfungsi dengan baik?

F. Arahan pada tabel obat jelas dan mudah di pahami

1. Apakah pasien puas dengan arahan yang tertera pada label obat jelas mudah di pahami ketika ingin mengkonsumsi obat?
2. Apakah pasien puas dengan arahan pada label cukup baik untuk menunjang informasi yang lengkap mengenai informasi tentang obat?

G. Petugas farmasi cekatan dalam menjalani tugas

1. Apakah pasien puas dengan TVF cekatan dan sigap dalam melayani pengobatan kepada pasien?
2. Apakah pasien puas dengan TVF tanggap dan cepat dalam melayani pengobatan kepada pasien?

H. Semua obat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi puskes

1. Apakah pasien puas dengan semua obat yang di tebus di instalasi farmasi puskes terpenuhi sesuai resep?
2. Apakah pasien puas dengan penjelasan yang diberikan TVF mengenai obat yang ada di instalasi farmasi puskes dengan exp date yang masih lama?

Lampiran 4. Lembar Pengumpulan Data Pasien

DATA PASIEN PUSKESMAS RAWAT INAP KEDATON 2024

NO	NAMA	USIA	JENIS	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
----	------	------	-------	------------	-----------

			KELAMIN	TERAKHIR	
1.	Ny. R	67	P	SMP	IRT
2.	Ny. S	37	P	SMA	Wiraswasta
3.	Ny. M	41	P	SMA	Karyawan
4.	Ny. R	23	P	SMA	IRT
5.	Ny. M	62	P	SMA	Wiraswasta
6.	Tn. P	31	L	S1	PNS
7.	Ny. N	44	P	SMA	Wiraswasta
8.	Ny. M	45	P	SMA	IRT
9.	Ny. S	28	P	SMP	IRT
10.	Tn. T	55	L	SMA	Wiraswasta
11.	Ny. R.	45	P	SMA	Karyawan
12.	Ny. J	55	P	SMA	IRT
13.	Tn. U	35	L	SMP	Buruh
14.	Tn. S	51	L	SMA	Wiraswasta
15.	Ny. S	67	P	SMA	Wiraswasta
16.	Ny. E	29	P	SMA	IRT
17.	Tn. H	56	L	SD	Buruh
18.	Ny. I	30	P	SMA	IRT
19.	Ny. T	40	P	SMA	Wiraswasta
20.	Ny. S	47	P	SMP	IRT
21.	Tn. B	27	L	D3	PNS
22.	Tn. H	70	L	SD	Buruh
23.	Ny. Y	60	P	SMA	IRT
24.	Tn. R	36	L	SMA	Buruh
25.	Ny. A	31	P	SMA	Karyawan
26.	Ny. F	34	P	SMA	Karyawan
27.	Tn. S	55	L	SMP	Buruh
28.	Ny. Y	46	P	SMA	IRT
29.	Ny. D	37	P	S1	PNS
30.	Tn. E	25	L	SMA	PNS
31.	Ny. I	48	P	SMA	IRT
32.	Nn. H	21	L	-	Mahasiswa
33.	Tn. D	25	L	SMA	Karyawan
34.	Tn. S	76	L	SMA	Wiraswasta
35.	Tn. T	38	L	SMP	Buruh
36.	Tn. R	20	L	-	Mahasiswa
37.	Ny. M	67	P	SMA	IRT
38.	Tn. H	36	L	SMP	Buruh
39.	Ny. Y	48	P	SMA	PNS
40.	Ny. E	48	P	SMA	Karyawan

NO	NAMA	USIA	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN
41.	Ny. N	69	P	SMA	IRT
42.	Ny. S	28	P	-	Mahasiswa
43.	Tn. S	76	L	SMA	Buruh

44.	Ny. S	65	P	SMA	Wiraswasta
45.	Ny. Y	39	P	SMA	IRT
46.	Tn. B	63	L	SMA	Wiraswasta
47.	Ny. R	57	P	SMP	IRT
48.	Tn. K	41	L	SMA	Karyawan
49.	Ny. W	50	P	SMA	IRT
50.	Tn. S	58	L	SMA	PNS
51.	Ny. S	63	P	SMA	IRT
52.	Nn. D	28	L	SMA	Karyawan
53.	Tn. H	67	L	SMP	Buruh
54.	Ny. Z	48	P	SMA	IRT
55.	Nn. H	21	L	-	Mahasiswa
56.	Ny. K	38	P	SD	Buruh
57.	Ny. J	73	P	SMA	IRT
58.	Tn. C	64	L	SMA	Wiraswasta
59.	Ny. R	24	P	SMA	Karyawan
60.	Tn. A	75	L	SMA	Wiraswasta
61.	Ny. O	24	P	-	Mahasiswa
62.	Nn. I	17	P	SMP	Pelajar
63.	Nn. A	18	P	SMP	Pelajar
64.	Ny. M	58	P	SMP	IRT
65.	Tn. Y	53	L	S1	PNS
66.	Ny. D	26	P	SMA	Karyawan
67.	Nn. K	20	L	-	Mahasiswa
68.	Tn. A	48	P	SD	Buruh
69.	Nn. G	55	P	SMA	-
70.	Ny. M	57	P	SMA	IRT
71.	Tn. M	46	L	SMA	Wiraswasta
72.	Tn. I	55	L	S1	PNS
73.	Ny. A	61	P	SMA	IRT
74.	Ny. N	39	P	SMA	IRT
75.	Ny. S	72	P	SMP	-
76.	Tn. N	46	L	SMA	Wiraswasta
77.	Ny. A	38	P	SMA	IRT
78.	Nn. N	21	L	SMA	Karyawan
79.	Ny. M	30	P	SMA	Karyawan
80.	Tn. E	25	L	SMA	Karyawan

NO	NAMA	USIA	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN
81.	Tn. H	70	L	SMA	Wiraswasta
82.	Tn. D	51	L	SMA	Karyawan

83.	Tn. A	66	L	S1	PNS
84.	Ny. N	67	P	SMA	IRT
85.	Tn. H	55	L	SD	Buruh
86.	Ny. S	39	P	SMA	IRT
87.	Nn. W	19	P	SMP	-
88.	Ny. Y	47	P	SMA	Karyawan
89.	Ny. A	25	P	-	Kuliah
90.	Ny. V	26	P	SMA	IRT
91.	Ny. M	36	P	SMA	Karyawan
92.	Tn. Y	67	P	S1	PNS
93.	Tn. R	58	P	SMP	Buruh
94.	Ny. M	38	P	S1	PNS
95.	Ny. H	32	P	SMA	Karyawan
96.	Ny. P	29	P	SMA	Karyawan

Lampiran 5. Lembar Pengolahan Data Coding

CODING DATA PASIEN PUSKESMAS RAWAT INAP KEDATON

No	Nama	Usia	Jenis Kelmin	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir
1	Ny. R	4	2	1	2

2	Ny. S	3	2	1	3
3	Ny. M	3	2	1	3
4	Ny. R	1	2	1	3
5	Ny. M	4	2	1	3
6	Tn. P	2	1	2	4
7	Ny. N	3	2	1	3
8	Ny. M	3	2	2	3
9	Ny. S	2	2	2	2
10	Tn. T	4	1	1	3
11	Ny. R	3	2	1	3
12	Ny. J	4	2	2	3
13	Tn. U	2	1	1	2
14	Tn. S	4	1	1	3
15	Ny. S	4	2	1	3
16	Ny. E	2	2	2	3
17	Tn.H	4	1	1	1
18	Ny. I	2	2	2	3
19	Ny. T	3	2	1	3
20	Ny. S	4	2	2	2
21	Tn. B	2	1	1	3
22	Tn. H	4	1	1	3
23	Ny. Y	4	2	2	3
24	Tn. R	3	1	1	3
25	Ny. A	2	2	1	3

Keterangan:

USIA

1. 17-25 Tahun
2. 26-35 Tahun
3. 36-45 Tahun
4. Lebih dari 45 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	Ny. F	2	2	1	3
27	Tn. S	4	1	1	3
28	Ny. Y	4	2	2	3

29	Ny. D	3	2	1	4
30	Tn. E	1	1	1	3
31	Ny. I	4	2	2	3
32	Nn. H	2	2	2	4
33	Tn. D	4	1	1	3
34	Tn. S	4	1	1	3
35	Tn. T	1	1	1	2
36	Tn. R	4	1	2	4
37	Ny. M	3	2	2	3
38	Tn. H	1	1	1	2
39	Ny. Y	2	2	1	3
40	Ny. E	3	2	1	3
41	Ny. N	4	2	2	3
42	Ny. S	3	2	2	4
43	Tn. S	4	1	1	3
44	Ny. S	3	2	2	3
45	Ny. Y	4	2	1	3
46	Tn. B	4	1	1	3
47	Ny. R	4	2	2	2
48	Tn. K	3	1	1	3
49	Ny. W	4	2	2	3
50	Tn. S	4	1	1	3

Keterangan:

USIA

1. 17-25 Tahun
2. 26-35 Tahun
3. 36-45 Tahun
4. Lebih dari 45 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	Ny. S	4	2	1	3
52	Nn. D	1	1	1	3
53	Tn. H	4	1	1	2

54	Ny. Z	1	2	2	3
55	Nn. H	4	2	2	3
56	Ny. K	4	2	1	1
57	Ny. J	1	2	2	3
58	Tn. C	1	1	1	3
59	Ny. R	4	2	1	3
60	Tn. A	4	1	1	3
61	Ny. O	1	2	2	4
62	Nn. I	4	2	2	2
63	Nn. A	4	1	2	2
64	Ny. M	4	2	2	2
65	Tn. Y	1	1	1	4
66	Ny. D	2	2	1	3
67	Nn. K	3	2	2	4
68	Tn. A	3	1	1	1
69	Nn. G	4	1	2	3
70	Ny. M	3	2	2	3
71	Tn. M	3	1	1	3
72	Tn. I	1	1	1	4
73	Ny. A	4	2	2	3
74	Ny. N	3	2	2	3
75	Ny. S	3	2	2	3

Keterangan:

USIA

1. 17-25 Tahun
2. 26-35 Tahun
3. 36-45 Tahun
4. Lebih dari 45 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. N	2	1	1	3
77	Ny. A	4	2	2	3
78	Nn. N	4	2	1	3

79	Ny. M	3	2	1	2
80	Tn. E	4	1	1	3
81	Tn. H	4	1	1	3
82	Tn. D	4	1	1	3
83	Tn. A	3	1	1	4
84	Ny. N	4	2	2	3
85	Tn. H	2	1	1	1
86	Ny. S	4	2	2	3
87	Nn. W	3	2	2	2
88	Ny. Y	4	2	1	3
89	Ny. A	3	2	1	4
90	Ny. V	4	2	2	3
91	Ny. M	2	2	1	3
92	Tn. Y	1	1	1	4
93	Tn. R	2	1	1	2
94	Ny. M	4	2	1	4
95	Ny. H	2	2	1	3
96	Ny. P	4	2	1	3

Keterangan:

USIA

1. 17-25 Tahun
2. 26-35 Tahun
3. 36-45 Tahun
4. Lebih dari 45 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 6. 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. U	5	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	4	4	5	4	30
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	4	5	4	5	4	32
Tn. S	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	4	4	5	3	4	29
Tn.K	4	4	4	4	4	4	4	33	5	4	5	5	5	4	5	33
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	4	5	4	5	4	31
Ny. E	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	4	5	4	5	33
Tn. H	4	4	4	4	4	4	4	33	5	5	5	4	5	4	5	33
Ny. S	5	5	5	5	5	5	5	33	5	4	5	4	5	4	5	32
Ny.T	5	5	5	5	5	5	5	32	5	4	5	4	5	4	5	32
Tn. A	5	5	5	5	5	5	5	32	5	5	4	5	5	4	5	33
Tn. A	4	4	4	4	4	4	4	33	5	4	5	5	4	5	4	32
Nn.I	5	5	5	5	5	5	5	33	5	4	5	5	5	4	5	33
Nn. A	5	5	5	5	5	5	5	34	5	4	5	5	4	5	5	33
Ny. M	5	5	5	5	5	5	5	32	4	5	5	5	4	5	4	32
Tn. Y	4	4	4	4	4	4	4	31	5	5	4	5	5	5	4	33
Nn. D	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	4	5	4	5	33
Tn. A	4	4	4	4	4	4	4	33	5	4	5	5	5	5	4	33
Nn. G	5	5	5	5	5	5	5	33	5	4	5	3	4	4	5	30
Ny. M	4	4	4	4	4	4	4	31	5	4	5	4	5	5	4	32

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

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
Ny. M	4	5	4	5	5	4	5	32	5	4	5	5	5	4	5	33
Ny. R	5	4	5	5	5	4	5	33	5	4	4	5	4	5	5	32
Tn. D	4	5	5	4	5	4	5	32	5	4	5	5	4	5	5	33
Tn. S	5	4	5	5	4	5	4	32	5	4	5	5	4	5	5	33
Tn. T	5	5	4	5	5	5	4	33	5	4	5	5	4	5	5	33
Nn. R	5	4	5	4	5	5	5	33	5	4	5	5	4	4	5	32
Ny. M	4	5	4	5	4	5	5	32	5	5	4	5	4	5	4	32
Tn. H	4	5	4	5	4	5	5	32	5	4	5	4	5	5	5	33
Ny. Y	5	5	4	5	4	5	5	33	5	4	5	4	5	4	5	32
Ny. E	4	5	5	5	4	5	5	33	5	5	4	5	5	4	5	33
Tn. H	4	5	5	4	5	5	5	33	4	5	5	4	5	4	5	32
Ny. D	4	5	5	5	4	5	5	33	5	4	5	5	5	5	5	34
Ny. O	5	4	5	5	4	5	5	33	5	5	4	5	5	5	4	33
Tn. T	5	4	5	4	5	5	5	33	5	4	5	5	5	4	5	33
Ny. J	5	4	5	5	4	5	5	33	5	5	5	5	4	5	5	34
Ny. R	5	4	5	4	5	4	5	32	5	5	4	5	4	5	5	33
Ny. W	4	5	5	5	4	5	5	33	5	4	5	5	4	5	5	33
Tn. S	4	5	5	5	5	5	5	34	5	4	4	5	4	5	5	32
Ny. S	5	5	4	5	4	4	5	32	5	4	5	5	5	4	5	33

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

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. D	5	5	4	5	5	5	5	34	5	4	5	5	4	5	5	33
Tn. H	5	4	4	5	4	5	4	31	5	5	5	4	5	5	5	34
Ny. Z	5	4	5	5	4	5	5	33	5	5	4	5	5	5	5	34
Tn. H	5	4	5	5	4	5	4	32	5	4	5	5	5	5	4	33
Ny. K	5	5	4	5	5	5	4	33	5	5	4	5	5	4	5	33
Ny. J	5	5	4	5	4	5	4	32	5	4	5	4	5	4	5	32
Tn. C	5	5	5	4	5	5	5	34	5	4	5	5	5	5	5	34
Tn. H	5	4	5	5	5	5	5	34	5	4	5	5	5	4	5	33
Ny. M	5	5	4	5	5	4	5	33	5	5	5	4	5	5	5	34
Ny. S	5	4	5	5	5	5	5	34	5	4	5	5	5	4	5	33
Ny. S	5	5	4	5	5	5	5	34	5	4	5	5	5	4	5	33
Nn. W	5	5	4	5	5	5	5	34	5	4	5	5	5	4	5	33
Ny. Y	5	4	5	5	4	5	5	33	5	4	5	5	4	5	5	33
Ny. N	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	4	5	5	5	5	34
Ny. A	4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	4	5	34
Ny. V	5	4	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	4	5	5	34
Ny. M	5	5	4	5	5	5	4	33	5	5	4	5	5	4	5	33
Tn. Y	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	4	5	5	34
Ny. C	5	4	5	5	5	5	5	34	5	5	4	5	5	5	5	34

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

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	5	5	5	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. M	5	4	5	5	5	5	4	33	5	5	5	5	5	5	5	35
Tn H	4	5	4	5	4	4	5	31	4	5	4	5	4	5	5	32
Tn. I	5	4	5	5	4	5	5	33	5	4	5	5	4	5	5	33
Ny. A	5	5	5	5	3	5	4	32	5	5	5	4	5	5	5	34
Ny. N	5	4	5	4	5	5	5	33	5	5	4	5	5	5	4	33
Ny. S	5	4	5	5	4	5	5	33	5	5	5	4	5	4	5	33
Tn.N	5	4	5	5	4	4	5	32	5	5	5	4	4	5	5	33
Ny. A	5	5	4	5	5	4	5	33	5	5	4	5	5	4	5	33
Ny. N	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35
Ny. F	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	4	4	5	33
Tn. S	4	5	5	5	5	5	5	34	4	5	5	5	5	4	5	33
Ny. Y	5	4	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	4	5	5	34
Ny. D	5	4	5	3	4	5	5	31	5	5	4	5	5	4	5	33
Nn. E	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	4	5	5	5	34
Ny. I	5	5	5	5	4	4	5	33	5	5	5	4	5	4	5	33
Tn. R	5	4	5	3	4	4	5	30	5	5	4	5	5	4	5	33
Ny.A	5	5	4	5	5	5	5	34	4	5	5	5	5	5	5	34
Ny. S	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	4	5	5	5	5	34

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

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. S	5	5	4	5	5	5	5	34	5	4	5	5	5	5	5	34
Ny. S	5	5	5	5	5	5	4	34	5	5	5	4	4	5	5	33
Ny. Y	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	5	4	4	5	5	33
Tn. B	5	5	5	4	5	5	5	34	5	4	5	5	5	5	5	34
Tn.D	5	5	5	5	5	5	4	34	5	5	5	4	5	5	5	34
Ny. R	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35
Tn. K	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	4	5	5	5	34
Ny. Y	5	4	5	5	4	5	5	33	5	4	5	5	5	5	4	33
Ny. H	5	5	4	5	5	5	5	34	5	4	5	5	5	5	5	34
Ny. N	5	5	4	4	5	5	5	33	5	4	5	4	5	5	4	32
Ny. S	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	4	5	5	5	5	34
Ny.M	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	4	5	5	5	34
Ny. R	5	5	4	5	5	5	5	34	5	4	5	5	5	5	5	34
Ny. M	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	4	5	4	5	5	32
Ny.M	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	4	5	5	5	34
Tn. E	4	5	4	5	5	5	4	32	5	4	5	5	5	4	5	33
Tn.A	5	5	5	4	3	4	4	30	5	5	4	5	5	4	5	33
Ny. N	5	5	4	5	4	5	5	33	4	5	4	5	5	5	5	33
Tn. P	5	5	4	4	4	4	4	30	5	4	4	5	4	5	4	31

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

Nama	REABILITY								RESPONSIVE							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
Tn. H	4	5	5	4	5	5	4	32	5	5	5	4	4	5	5	33
	454	449	444	451	441	461	457		469	439	451	450	448	444	463	
TOTAL								3157								3164

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 7. Data Skor Kuisisioner Kepuasan dimensi *assurance* dan *empathy*

CODING DATA SKOR KUISISIONER 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. U	4	5	4	5	4	5	5	3	35	5	5	4	5	5	4	5	5	38
Ny. S	4	5	4	5	5	4	5	4	36	4	5	4	5	4	4	4	5	35
Tn. S	4	4	5	4	4	5	5	3	34	5	4	5	4	4	5	4	5	36
Tn.K	4	5	5	4	5	4	5	5	37	5	4	5	5	5	4	5	4	37
Ny. S	4	5	4	3	4	5	4	5	34	4	5	4	5	4	5	5	4	36
Ny. E	4	5	5	5	4	5	5	4	37	5	5	4	5	4	5	4	5	37
Tn. H	4	5	5	5	5	4	5	5	38	5	4	5	4	5	4	5	5	37
Ny. S	5	4	5	5	4	5	5	4	37	5	5	4	5	4	5	4	5	37
Ny.T	5	5	5	4	5	5	5	4	38	5	5	4	5	4	5	5	5	38
Tn. A	4	5	5	4	5	5	4	5	37	5	4	5	5	5	4	5	5	38
Tn. A	5	4	5	4	5	5	5	4	37	5	4	3	4	5	5	4	5	35
Nn.I	5	4	5	4	5	5	5	4	37	5	5	4	5	5	5	4	5	38
Nn. A	5	4	5	4	5	5	5	5	38	5	4	5	3	4	5	4	5	35
Ny. M	5	5	4	5	5	5	4	5	38	5	5	4	5	4	5	4	5	37
Tn. Y	5	5	4	5	5	4	5	4	37	5	5	4	5	4	5	4	5	37
Nn. D	5	4	5	4	5	4	5	4	36	5	4	5	4	5	4	5	5	37

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

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
Ny. M	4	5	5	4	5	5	5	4	37	5	5	4	5	4	5	4	5	37
Ny. R	4	5	4	4	4	5	5	5	36	5	5	4	5	4	5	4	5	37
Tn. D	4	5	5	4	4	5	5	4	36	5	5	5	4	5	4	4	5	37
Tn. S	4	5	4	5	4	5	4	5	36	5	4	5	4	5	4	5	5	37
Tn. T	4	4	5	5	5	4	5	5	37	5	5	5	4	5	5	5	5	39
Nn. R	5	5	4	5	4	5	4	5	37	5	4	4	5	5	5	5	4	37
Ny. M	4	5	4	5	4	5	4	5	36	5	5	4	5	4	5	5	5	38
Tn. H	5	4	5	4	5	5	5	5	38	4	5	4	5	5	5	5	5	38
Ny. Y	5	5	4	5	5	4	5	5	38	5	4	5	5	5	4	5	5	38
Ny. E	5	5	4	5	5	4	5	5	38	5	5	4	5	5	4	5	5	38
Tn. H	4	5	4	5	5	5	4	5	37	5	5	4	5	4	5	4	5	37
Ny. D	5	5	4	5	5	4	5	4	37	5	5	4	5	4	5	4	5	37
Ny. O	5	5	4	5	4	5	4	5	37	5	5	4	5	4	5	4	5	37
Tn. T	5	4	5	5	5	5	4	5	38	5	4	5	4	5	5	5	5	38
Ny. J	4	5	4	4	5	5	4	5	36	5	5	5	4	5	4	5	5	38
Ny. R	5	4	5	5	5	5	4	5	38	5	4	5	4	5	5	4	5	37

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

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. D	5	4	5	5	4	5	4	5	37	5	5	5	5	5	5	5	4	39
Tn. H	5	4	5	5	5	5	5	5	39	5	4	5	5	5	4	5	5	38
Ny. Z	5	4	5	5	5	5	5	5	39	4	5	5	4	5	5	4	5	37
Tn. H	5	4	5	4	5	4	5	4	36	5	4	5	4	5	4	5	4	36
Ny. K	5	4	5	5	4	5	5	5	38	5	4	5	5	5	4	5	5	38
Ny. J	5	5	5	4	5	5	5	4	38	5	5	4	5	5	4	5	5	38
Tn. C	5	5	4	5	5	4	5	5	38	5	5	4	5	5	5	4	5	38
Tn. H	5	4	5	5	5	4	5	5	38	5	5	4	5	5	4	5	5	38
Ny. M	5	4	5	5	5	5	5	4	38	5	5	4	5	5	5	5	4	38
Ny. S	5	5	4	5	5	5	5	4	38	5	5	5	4	5	5	4	5	38
Ny. S	5	5	4	5	5	4	5	5	38	5	5	5	4	5	4	5	5	38
Nn. W	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	4	5	5	5	5	4	38
Ny. Y	5	4	5	5	5	5	4	5	38	5	5	4	5	5	5	4	5	38
Ny. N	5	4	5	5	5	5	5	5	39	5	4	5	5	4	5	5	5	38
Ny. A	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	4	5	5	5	5	39
Ny. V	5	4	5	5	5	5	4	5	38	5	5	4	5	5	5	5	5	39

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

Nama	ASSURANCE									EMPATHY								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL
Tn.R	5	5	4	5	5	4	5	4	37	5	4	5	5	4	5	5	5	38
Ny. M	5	4	5	5	5	5	5	5	39	5	4	5	5	5	5	4	5	38
Tn.H	5	4	5	4	4	5	4	4	35	5	4	4	5	4	5	4	5	36
Tn. I	4	5	4	4	5	5	5	4	36	5	5	4	5	4	4	5	5	37
Ny. A	5	5	4	5	4	4	4	4	35	4	5	4	5	4	5	5	5	37
Ny. N	5	4	5	5	4	5	5	4	37	5	5	4	5	4	5	5	5	38
Ny. S	5	5	4	5	4	5	4	5	37	5	4	5	5	5	5	5	5	39
Tn.N	4	5	5	4	5	5	4	4	36	5	5	5	5	4	5	5	5	39
Ny. A	5	5	4	5	5	4	5	5	38	5	5	4	5	5	4	5	5	38
Ny. N	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	4	39
Ny. F	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	5	4	5	5	38
Tn. S	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	4	5	5	5	5	5	39
Ny. Y	5	5	5	5	4	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	4	5	39
Ny. D	5	4	5	5	4	4	5	5	37	4	5	5	4	5	5	5	5	38
Nn. E	5	5	5	4	4	5	5	5	38	5	5	4	5	5	5	5	5	39
Ny. I	4	5	5	5	4	5	5	5	38	5	5	4	5	5	5	5	4	38

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

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	4	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. S	5	5	5	5	5	4	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. Y	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	4	4	5	5	37
Tn. B	5	5	5	5	5	5	4	5	39	5	5	4	5	4	5	4	5	37
Tn.D	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	4	5	5	5	5	5	5	39
Ny. R	5	5	5	5	4	5	5	4	38	5	5	4	5	5	5	5	5	39
Tn. K	5	4	5	5	5	5	5	5	39	5	5	4	5	5	5	5	4	38
Ny. Y	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. H	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	4	5	39
Ny. N	5	4	5	5	5	5	5	5	39	5	4	5	5	5	4	5	5	38
Ny. S	5	4	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	4	5	39
Ny.M	5	5	5	5	4	5	5	5	39	5	5	5	4	5	5	4	5	38
Ny. R	5	5	5	5	5	5	5	4	39	5	5	5	4	5	5	4	5	38
Ny. M	5	4	5	5	5	5	5	5	39	5	4	5	5	5	5	5	5	39
Ny.M	5	5	4	5	5	4	5	5	38	4	5	4	5	5	5	5	4	37
Tn. E	5	4	5	5	4	4	5	4	36	4	5	4	5	4	4	5	4	35

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

Nama	ASSURANCE									EMPATHY								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL
	5	4	5	5	5	4	4	5	37	4	5	5	5	5	4	5	5	38
	458	445	442	453	449	453	457	446		467	450	433	454	452	449	449	464	
TOTAL									3164									3569

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. Data Skor Kuisisioner Kepuasan dimensi *tangible***CODING DATA SKOR KUISISIONER PADA DIMENSI TANGIBLE**

Nama	TANGIBLE								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
Tn. U	4	5	5	5	4	5	5	5	38
Ny. S	4	5	4	4	5	3	4	5	34
Tn. S	4	5	3	3	5	5	4	4	33
Tn.K	4	5	5	5	4	5	5	4	37
Ny. S	5	5	4	5	4	5	5	5	38
Ny. E	4	5	4	5	5	5	5	4	37
Tn. H	5	5	5	4	5	4	3	5	36
Ny. S	5	4	5	5	4	5	5	4	37
Ny.T	4	5	5	5	4	5	4	5	37
Tn. A	4	5	4	5	4	5	4	5	36
Tn. A	4	5	4	5	4	5	4	5	36
Nn.I	5	4	5	5	5	5	4	5	38
Nn. A	4	5	5	5	4	5	5	5	38
Ny. M	4	5	5	4	5	4	5	5	37
Tn. Y	5	4	5	4	5	4	5	5	37
Nn. D	5	5	4	5	4	5	4	5	37
Tn. A	4	5	4	5	4	5	5	5	37
Nn. G	5	4	5	5	5	5	4	5	38
Ny. M	5	4	5	5	4	5	5	4	37
Ny. M	5	5	4	5	4	5	4	5	37
Ny. R	5	5	4	5	4	5	4	5	37
Tn. D	5	4	5	5	4	5	4	5	37
Tn. S	4	5	5	5	5	4	5	5	38
Tn. T	5	5	4	5	5	4	5	5	38
Nn. R	5	4	5	5	5	4	5	5	38
Ny. M	4	5	5	5	4	5	5	5	38
Tn. H	5	4	5	5	5	5	5	5	39
Ny. Y	5	5	4	5	5	4	5	5	38
Ny. E	5	5	4	5	5	5	4	5	38
Tn. H	4	5	4	5	4	5	4	5	36
Ny. D	4	5	5	4	5	5	5	5	38
Ny. O	5	5	4	5	4	5	5	4	37
Tn. T	5	4	5	5	5	5	5	5	39
Ny. J	5	4	5	5	4	5	5	5	38
Ny. R	5	4	5	5	4	5	5	5	38

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 dst

Nama	TANGIBLE								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
Ny. W	5	4	5	5	5	4	5	5	38
Tn. S	4	5	5	5	4	4	5	5	37
Ny. S	5	5	4	5	4	5	5	5	38
Tn. D	5	5	4	5	5	5	5	4	38
Tn. H	5	4	5	5	5	4	5	5	38
Ny. Z	5	5	4	5	5	4	5	5	38
Tn. H	4	5	5	4	5	5	4	5	37
Ny. K	5	5	4	5	5	4	5	5	38
Ny. J	5	5	4	5	5	5	5	5	39
Tn. C	5	5	4	5	5	5	5	5	39
Tn. H	5	5	5	4	5	5	5	5	39
Ny. M	5	5	4	5	5	5	5	4	38
Ny. S	5	5	4	5	4	5	5	5	38
Ny. S	5	5	4	5	5	4	5	5	38
Nn. W	5	5	5	4	5	5	5	5	39
Ny. Y	5	5	4	5	5	5	5	5	39
Ny. N	5	5	5	4	5	5	4	5	38
Ny. A	5	5	5	5	4	5	5	5	39
Ny. V	5	4	5	5	5	5	5	5	39
Ny. M	5	5	4	5	5	5	5	5	39
Tn. Y	5	5	4	5	5	5	5	5	39
Ny. C	5	5	4	5	5	4	5	5	38
Tn.R	5	5	4	5	5	4	5	4	37
Ny. M	5	5	4	5	5	4	5	5	38
Tn H	5	4	5	5	4	5	5	5	38
Tn. I	4	5	5	4	3	4	5	5	35
Ny. A	4	5	5	5	4	5	5	4	37
Ny. N	5	5	4	5	5	4	5	5	38
Ny. S	5	5	4	5	5	4	5	5	38
Tn.N	5	5	5	4	5	5	5	5	39
Ny. A	5	5	5	4	5	5	4	5	38
Ny. N	4	5	5	5	5	5	5	4	38
Ny. F	5	5	5	4	5	5	5	4	38
Tn. S	4	4	5	5	5	5	5	5	38
Ny. Y	5	4	5	5	5	5	4	5	38

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 dst

Nama	TANGIBLE								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
Ny. D	5	5	5	4	5	5	5	5	39
Nn. E	5	5	5	4	5	5	5	5	39
Ny. I	5	5	5	5	5	4	5	5	39
Tn. R	5	5	4	5	5	5	5	5	39
Ny.A	5	5	4	5	5	5	5	5	39
Ny. S	5	5	5	5	4	5	5	5	39
Tn. S	5	4	5	5	5	5	5	5	39
Ny. S	4	5	5	5	5	5	4	5	38
Ny. Y	5	5	5	5	4	5	5	5	39
Tn. B	4	4	5	5	4	5	5	5	37
Tn.D	5	5	5	5	4	5	5	5	39
Ny. R	5	5	4	5	5	5	5	5	39
Tn. K	5	5	5	4	5	5	5	5	39
Ny. Y	5	5	4	5	5	5	5	5	39
Ny. H	5	5	5	5	5	4	5	5	39
Ny. N	4	5	5	4	5	5	5	5	38
Ny. S	5	5	4	5	5	5	5	5	39
Ny.M	5	5	4	5	5	5	5	5	39
Ny. R	5	4	5	5	4	5	5	5	38
Ny. M	5	5	4	5	5	5	4	5	38
Ny.M	5	5	4	5	4	5	5	4	37
Tn. E	4	5	5	5	3	5	5	4	36
Tn.A	5	4	4	5	4	4	4	5	35
Ny. N	4	5	4	4	5	5	5	4	36
Tn. P	4	3	4	4	4	5	4	5	33
Tn. H	5	5	5	4	5	5	5	4	38
	453	457	436	458	443	456	457	464	
TOTAL									3624

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

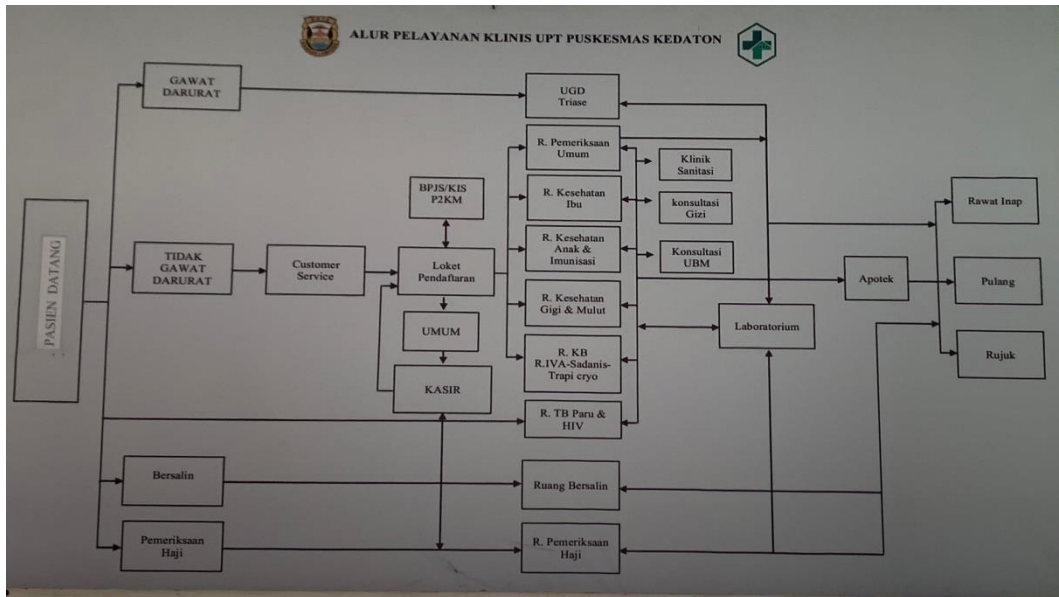
P5: Pertanyaan 5 dst

Lampiran 9. Distribusi rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Rawat Inap Kedaton.

No.	Dimensi	Rata-rata Σskor	%	Kategori
1.	<i>Reability</i>	451	94%	Sangat Puas
2.	<i>Responsive</i>	452,571	94%	Sangat Puas
3.	<i>Assurance</i>	450,375	94%	Sangat Puas
4.	<i>Emphaty</i>	452	94%	Sangat Puas
5.	<i>Tangible</i>	453	94%	Sangat Puas
	Jumlah	2258,946	470%	
	Rata-rata	451,7892	94%	Sangat Puas

Lampiran 10. Dokumentasi pengambilan data di Puskesmas Rawat Inap Kedaton

1. Alur pelayanan Puskesmas Rawat Inap Kedaton Bandar Lampung



2. Apotek Puskesmas Rawat Inap Kedaton Bandar Lampung



3. Pasien Puskesmas Rawat Inap Kedaton



4. Penyiapan obat dan pengetiketan obat di Puskesmas Kedaton



5. Penyerahan obat oleh Apoteker dan TVF



6. Ruang tunggu pengambilan obat



7. Pintu masuk Puskesmas rawat inap kedaton



8. Wawancara dengan pasien



9. Foto bersama Apoteker puskesmas rawat inap kedaton



10. Lapangan parkir Puskesmas rawat inap kedaton










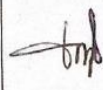



Lampiran 11. Lembar Konsultasi Laproan Tugas Akhir

LEMBAR KONSULTASI LAPORAN TUGAS AKHIR

NAMA MAHASISWA : Nadila Putri Habifasya
NIM : 2148401066
DOSEN PEMBIMBING : Makhdalewa, M. Farah., Apt

NO	TANGGAL	KEGIATAN		PARAF	
		MASALAH	PENYELESAIAN	DOSEN	MHS
1.	17 Juli 2023	Penjelasan urutan bab LTA			
2.	28 Juli 2023	Pengajuan Judul			
3.	16 Juli 2023	pengumpulan proposal (bukan usulan judul)			
4.	18 Agustus 2023	Bimbingan LTA Bab II (tulisan diri)	Perbaiki dan revisi		
5.	18 Januari 2023	Bimbingan LTA Bab II - penulisan, - bab II (konsep Teori, Konsep Literatur dan daftar pustaka - bab I - rumus	Perbaiki dan direvisi		
6.	21 Desember 2023	bimbingan bab III. daftar Pustaka tujuan Panelitian (bab II) daurisan Penulisan, Latar belakang	Revisi, pelajari tujuan case Menghitung % Perbaiki latar belakang		





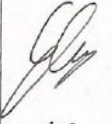

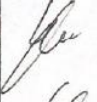



15.	13 Juli 2024	Ditambahkan bab 1-5 Penulisan tabel hasil penelitian Revisi Perhitungan lembar pertanyaan di	Perbaiki		
16.	Ace 19 Juli 2024	ACC Seluruh		 Ace Seluruh	
17.	22 Juli 2024	Perbaikan Penulisan	Perbaiki		
18.	29 Juli 2024	Perbaikan Keriri Setelah Seminar (Bab 1-5) Penulisan, abstrak, lampiran, Daftar Pustaka	Perbaiki		
19.	1 Agustus 2024	Ditambahkan Keriri	ACC Setelah Seminar	 Ace Setelah Seminar	
20.	10 September 2024		acc terbitan & acc cetak		

LEMBAR KONSULTASI LAPORAN TUGAS AKHIR

NAMA MAHASISWA : Nadila Putri Habifasya

NIM : 2148401066

DOSEN PEMBIMBING : Apt. Elma Viotentina Sembiring S.Farm., M.Clin.Pharm

NO	TANGGAL	KEGIATAN		PARAF	
		MASALAH	PENYELESAIAN	DOSEN	MHS
1	22 Juli 2014	Perbaikan Penulisan	Perbaiki		
2	23 Juli 2014	Penulisan	Perbaiki	Acc 	
3	02 Agustus 2014	Definis Operasional	Perbaiki		
4.	05 Agustus 2014	Acc Penulisan			
5	05 September 2014	Acc Cek & Acc tumit			

**LEMBAR PERBAIKAN
SEMINAR HASIL TUGAS AKHIR**

Hari / Tanggal : Rabi, 24 Juli 2024
 Nama Mahasiswa : Nadia Putri Habifasya
 Judul Tugas Akhir : Tingkat Kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas tingkat Inap bandar Lampung

HASIL MASUKAN :

Penguji 1

- SPK, fasilitas, Manajemen (pengelolaan) → Manajemen Belum diartikan
- Masukkan Alur pelayanan pasien di Bab 2
- tambahkan di bab ketidapan kenapa pasien merasa stress
- foto diwart di bab ketidapan kenapa pasien merasa stress
- dibantu kaprain foto tanpa label apa itu alur pelayanan di Puskesmas kedatan

Penguji 2

- tambahkan foto
- tambahkan Kpi Rehabilitasi & Validasi di Bab 2
- panchtan sites

Penguji 3 :

Depkes 2009 tidak ada di Daftar pustaka

Mengetahui

Penguji 1,



Dra. Dar Ardini, Apt. MTA
196601271993122001

Penguji 2



Apt. Elma Viorantina Sembiring, Farm. M. Clin
199605052022032004

Penguji 3,




Ma Lildalena, S. Farm. M. Farm. Apt
198311262005042002

**LEMBAR BUKTI PENGECEKAN SIMILARITY/PLAGIARISM
DENGAN TURNITIN**

Nama : Nadila Putri Habifarys
 NIM : 214040106
 Judul LTA : Tingkat Kepuasan pasien BPJS Terhadap Mutu pelayanan
Kefarmakan di puskesmas Rawat Inap Kedaton
Bandar Lampung
 Prodi : D3 Farmasi

Telah melakukan pengecekan Turnitin sebagai berikut :

Ke-	Tanggal	Hasil (Nilai)	Paraf Petugas Perpustakaan dan Cap
1	9 September 2024	22%	
2			
3			

Mengetahui,

Pembimbing 1



(Makhdaleng, S.Farm., M.Farm., Apt)
 NIP. 198311262009042002

Pembimbing 2



(Apt. Elma Violethina Sembiring, M. Pharm., Clin)
 NIP. 199605052022032004

Catatan : Pengisian kolom tanggal dan hasil ditulis tangan