

Lampiran 1. Surat Perizinan Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN TASIKMALAYA
SMC
 RUMAH SAKIT SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA
 Jln. Raya Rancamaya Singaparna Tasikmalaya Kode Pos 46412
 Telp (0265) 543456. Fax (0265) 543437



Nomor : 445/4781/RSUD/2015
 Lamp. : -
 Perihal : Pemberian ijin Penelitian

Singaparna, 24 Juni 2015

Kepada
 Yth, Kaprodi Farmasi FKIK UMY

di
 Tempat

Menindaklanjuti surat dari Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Nomor 882/C.4-II/FARM-UMY/VI/2015 tentang Permohonan Ijin Penelitian .

Dengan ini kami memberikan ijin untuk kegiatan tersebut diatas kepada mahasiswa Prodi Farmasi FKIK UMY dalam rangka penyusunan KTI dengan judul Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi RS Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Taikmalaya, atas nama Linda Permatasari Nim 20120350078 dengan tidak mengganggu pelayanan dan mentaati segala peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini kami buat untuk dipergunakan dengan sebenarnya.

RS-SMC Kabupaten Tasikmalaya
 DIREKTUR

dr. H. ELI HENDALIA, M.HKes
 NIP.196808292002122003

Lampiran 2. Inform consent**Lembar Permohonan Bersedia Menjadi Responden**

Yogyakarta, Juni 2015

Kepada Yth. Saudara/i responden

Di Tempat

Dengan Hormat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: Linda Permatasari**Nim : 20120350078****Alamat : Mranggen Rt 03, Taman tirta, Kasihan, Bantul, Yogyakarta**

Saya mahasiswa Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang akan melaksanakan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya**”

Penelitian ini tidak menimbulkan kerugian bagi responden. Kerahasiaan informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Apabila saudara/i menyetujui maka saya mohon kesediaannya menandatangani dan bersedia menjawab pertanyaan saya.

Atas perhatian dan ketersediaannya saya ucapkan terima kasih

Peneliti,

Responden

Linda Permatasari

(.....)

Lampiran 3. Identitas Pasien

1. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan (coret yang tidak perlu)
2. Pasien : Asuransi/Non-asuransi (coret yang tidak perlu)
3. Usia responden :
 - a. < 25 tahun
 - b. 26-35 tahun
 - c. 36-45 tahun
 - d. >45 tahun
4. Pendidikan Terakhir:
 - a. SD / sederajat
 - b. SMP / sederajat
 - c. SMA / sederajat
 - d. Akademi / diploma
 - e. S 1
 - f. Lainnya
5. Pekerjaan:
 - a. PNS / POLRI / TNI
 - b. Guru / Dosen
 - c. Wiraswasta
 - d. Pegawai / Karyawan swasta
 - e. Buruh / Petani
 - f. Lainnya
6. Penghasilan tiap bulan (dalam rupiah):
 - a. Belum berpenghasilan
 - b. 500.000 – 1.000.000
 - c. 1.000.000 – 2.000.000
 - d. 3.000.000 – 5.000.000
 - e. > 5.000.000
 - f. Lainnya
7. Jarak rumah dengan rumah sakit:
 - a. < 1 km
 - b. 1-2 km
 - c. 2-3 km
 - d. 3-4 km
 - e. 4-5 km
 - f. > 5 km

2	Tempat duduk di farmasi mencukupi								
3	Letak apotek mudah dicapai								
4	Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV ada diruang tunggu membuat nyaman								
5	Apotek memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet								
6	Arahan pada label obat mudah dipahami								
7	Petugas farmasi cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan								
8	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di apotek rumah sakit								

Lampiran 5. Karakteristik Responden

No	Jenis Kelamin	Pasien	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Penghasilan	Jarak Rumah
1	Perempuan	Non-Asuransi	36-45 tahun	SMA/Sederajat	Wiraswasta	500.000-1.000.000.,	2-3 Km
2	Perempuan	Asuransi	36-45 tahun	SMA/Sederajat	Lainnya	500.000-1.000.000.,	1-2 Km
3	Laki-laki	Asuransi	>45 tahun	SD/Sederajat	Wiraswasta	500.000-1.000.000.,	>5 Km
4	Perempuan	Non-Asuransi	>45 tahun	SD/Sederajat	Lainnya	Lainnya	>5 Km
5	Laki-laki	Asuransi	>45 tahun	SMP/Sederajat	Lainnya	1.000.000-2.000.000.,	<1 Km
6	Laki-laki	Non-Asuransi	36-45 tahun	SMP/Sederajat	Wiraswasta	3.000.000-5.000.000.,	>5 Km
7	Perempuan	Asuransi	26-35 tahun	SMA/Sederajat	Wiraswasta	>5.000.000.,	>5 Km
8	Laki-laki	Non-Asuransi	26-35 tahun	SMA/Sederajat	Wiraswasta	1.000.000-2.000.000.,	<1 Km
9	Perempuan	Asuransi	26-35 tahun	SMA/Sederajat	Wiraswasta	500.000-1.000.000.,	1-2 Km
10	Laki-laki	Asuransi	<25 tahun	SMP/Sederajat	Lainnya	Belum Berpenghasilan	1-2 Km
11	Laki-laki	Non-Asuransi	26-35 tahun	S1	PNS/POLRI/TNI	>5.000.000.,	<1 Km
12	Laki-laki	Asuransi	>45 tahun	SD/Sederajat	Lainnya	500.000-1.000.000.,	3-4 Km
13	Laki-laki	Non-Asuransi	>45 tahun	Akademi/Dipl	Guru/Dosen	Lainnya	4-5 Km

				oma			
14	Perempuan	Asuransi	>45 tahun	SD/Sederajat	Buruh/Petani	Lainnya	2-3 Km
15	Perempuan	Asuransi	>45 tahun	SD/Sederajat	Buruh/Petani	Lainnya	>5 Km
16	Perempuan	Asuransi	<25 tahun	SD/Sederajat	Lainnya	Belum Berpenghasilan	1-2 Km
17	Perempuan	Asuransi	<25 tahun	SMA/Sederajat	Lainnya	Belum Berpenghasilan	4-5 Km
18	Perempuan	Non-Asuransi	>45 tahun		Guru/Dosen	3.000.000-5.000.000.,	3-4 Km
19	Laki-laki	Non-Asuransi	>45 tahun	SMA/Sederajat	Wiraswasta	3.000.000-5.000.000.,	>5 Km
20	Perempuan	Non-Asuransi	26-35 tahun	S1	Lainnya	Belum Berpenghasilan	4-5Km
21	Laki-laki	Asuransi	>45 tahun	SMA/Sederajat	Wiraswasta	>5.000.000.,	>5 Km
22	Laki-laki	Asuransi	>45 tahun	SMP/Sederajat	Wiraswasta	>5.000.000.,	1-2 Km
23	Laki-laki	Non-Asuransi	36-45 tahun	S1	Wiraswasta	3.000.000-5.000.000.,	1-2 Km
24	Perempuan	Non-Asuransi	36-45 tahun	SMA/Sederajat	Guru/Dosen	500.000-1.000.000.,	<1 Km
25	Laki-laki	Non-Asuransi	36-45 tahun	SMA/Sederajat	Wiraswasta	1.000.000-2.000.000.,	<1 Km
26	Perempuan	Asuransi	36-45 tahun	SMA/Sederajat	Wiraswasta	1.000.000-2.000.000.,	<1 Km
27	Perempuan	Asuransi	36-45 tahun	SD/Sederajat	Lainnya	Lainnya	2-3 Km
28	Laki-laki	Asuransi	36-45 tahun	SD/Sederajat	Buruh/Petani	Lainnya	2-3 Km
29	Perempuan	Non-Asuransi	<25 tahun	SMP/Sederajat	Lainnya	Belum Berpenghasilan	<1 Km
30	Perempuan	Asuransi	<25 tahun	SMA/Sederajat	Lainnya	Belum	2-3 Km

						Berpenghasilan	
31	Laki-laki	Asuransi	36-45 tahun	SMP/ Sederajat	Buruh/petani	500.000- 1.000.000,-	2-3 Km
32	Laki-laki	Non-Asuransi	>45 tahun	S1	PNS/POLRI/TNI	>5.000.000.,	2-3 Km
33	Perempuan	Asuransi	26-35 tahun	SMA/Sederajat	Pegawai/Karyawa n Swasta	500.000- 1.000.000.,	<1 Km
34	Laki-laki	Asuransi	26-35 tahun	Akademi/Dipl oma	Pegawai/Karyawa n Swasta	500.000- 1.000.000.,	<1 Km
35	Perempuan	Non-Asuransi	>45 tahun	SD/Sederajat	Buruh/Petani	500.000- 1.000.000.,	<1Km
36	Laki-laki	Non-Asuransi	<25 tahun	Akademi/Dipl oma	Lainnya	1.000.000- 2.000.000.,	2-3 Km
37	Laki-laki	Asuransi	36-45 tahun	SMA/Sederajat	Pegawai/Karyawa n Swasta	500.000- 1.000.000.,	<1km
38	Perempuan	Non-Asuransi	36-45 tahun	S1	PNS/POLRI/TNI	3.000.000- 5.000.000.,	2-3 Km
39	Laki-laki	Asuransi	<25 tahun	SMP/Sederajat	Lainnya	Belum Berpenghasilan	2-3 Km
40	Perempuan	Asuransi	36-45 tahun	SMP/Sederajat	Lainnya	500.000- 1.000.000.,	1-2 Km
41	Perempuan	Asuransi	<25 tahun	SD/Sederajat	Lainnya	Belum Berpenghasilan	<1 Km
42	Perempuan	Asuransi	26-35 tahun	SMA/Sederajat	Pegawai/Karyawa n Swasta	500.000- 1.000.000.,	4-5 Km
43	Laki-laki	Non-Asuransi	36-45 tahun	S1	Guru/Dosen	3.000.000- 5.000.000.,	1-2 Km
44	Laki-laki	Non-Asuransi	36-45 tahun	S1	Guru/Dosen	3.000.000- 5.000.000.,	4-5 Km

45	Laki-laki	Asuransi	36-45 tahun	SMA/Sederajat	Wiraswasta	>5.000.000.,	2-3 Km
46	Perempuan	Asuransi	<25 tahun	SMA/Sederajat	Lainya	Belum Berpenghasilan	<1 Km
47	Perempuan	Non-Asuransi	26-35 tahun	S1	Guru/Dosen	3.000.000- 5.000.000.,	4-5 Km
48	Laki-laki	Non-Asuransi	36-45 tahun	S1	Guru/Dosen	3.000.000- 5.000.000.,	2-3 Km
49	Perempuan	Asuransi	36-45 tahun	SMP/Sederajat	Lainnya	500.000- 1.000.000.,	1-2 Km
50	Laki-laki	Asuransi	36-45 tahun	S1	PNS/POLRI/TNI	>5.000.000.,	4-5 Km
51	Laki-laki	Asuransi	26-35 tahun	S1	Guru/Dosen	3.000.000- 5.000.000.,	2-3 Km
52	Laki-laki	Asuransi	36-45 tahun	SD/Sederajat	Buruh/Petani	500.000- 1.000.000.,	1-2 Km
53	Perempuan	Non-Asuransi	<25 tahun	SMP/Sederajat	Lainnya	Belum Berpenghasilan	<1 Km
54	Perempuan	Non-Asuransi	26-35 tahun	SMA/Sederajat	Guru/Dosen	1.000.000- 2.000.000.,	1-2 Km
55	Perempuan	Non-Asuransi	36-45 tahun	S1	PNS/POLRI/TNI	3.000.000- 5.000.000.,	4-5 Km
56	Laki-laki	Non-Asuransi	<25 tahun	SMP/Sederajat	Lainnya	Belum Berpenghasilan	1-2 Km
57	Perempuan	Asuransi	36-45 tahun	SD/Sederajat	Lainnya	500.000- 1.000.000.,	1-2 Km
58	Laki-laki	Asuransi	36-45 tahun	SMP/Sederajat	Lainnya	500.000- 1.000.000.,	1-2 Km
59	Perempuan	Non-Asuransi	<25 tahun	SMA/Sederajat	Lainnya	Belum Berpenghasilan	<1 Km

60	Laki-laki	Asuransi	>45 tahun	SD/Sederajat	Wiraswasta	500.000-1.000.000.,	>5 Km
61	Perempuan	Asuransi	<25 tahun	SMA/Sederajat	Lainnya	Belum Berpenghasilan	>5 Km
62	Perempuan	Non-Asuransi	<25 tahun	SMA/Sederajat	Lainnya	Belum Berpenghasilan	>5 Km
63	Perempuan	Non-Asuransi	>45 tahun	SMA/Sederajat	Lainnya	500.000-1.000.000.,	>5 Km
64	Laki-laki	Asuransi	>45 tahun	S1	Guru/Dosen	3.000.000-5.000.000.,	>5 Km
65	Perempuan	Asuransi	>45 tahun	SD/Sederajat	Wiraswasta	500.000-1.000.000.,	4-5 Km
66	Perempuan	Asuransi	<25 tahun	Akademi/Diploma	Lainnya	500.000-1.000.000.,	1-2 Km
67	Laki-laki	Non-Asuransi	>45 tahun	SMA/Sederajat	Wiraswasta	3.000.000-5.000.000.,	3-4 Km
68	Perempuan	Non-Asuransi	36-45 tahun	SMP/Sederajat	Wiraswasta	>5.000.000.,	>5 Km
69	Laki-laki	Non-Asuransi	36-45 tahun	SMP/Sederajat	Wiraswasta	3.000.000-5.000.000.,	>5 Km
70	Laki-laki	Non-Asuransi	26-35 tahun	SMA/Sederajat	Pegawai/Karyawan Swasta	1.000.000-2.000.000.,	2-3 Km
71	Perempuan	Asuransi	36-45 tahun	Akademi/Diploma	Guru/Dosen	1.000.000-2.000.000.,	3-4 Km
72	Laki-laki	Non-Asuransi	36-45 tahun	SMP/Sederajat	Pegawai/Karyawan Swasta	1.000.000-2.000.000.,	2-3 Km
73	Perempuan	Non-Asuransi	36-45 tahun	SD/Sederajat	Lainnya	Lainnya	4-5 Km
74	Laki-laki	Non-Asuransi	<25 tahun	Lainnya	Lainnya	Belum Berpenghasilan	4-5 Km

75	Laki-laki	Non-Asuransi	36-45 tahun	SMA/Sederajat	Pegawai/ Karyawan Swasta	3.000.000- 5.000.000.,	>5 Km
76	Laki-laki	Non-Asuransi	36-45 tahun	SMA/Sederajat	Guru/Dosen	3.000.000- 5.000.000.,	>5 Km
77	Laki-laki	Non-Asuransi	36-45 tahun	S1	Guru/Dosen	3.000.000- 5.000.000.,	4-5 Km
78	Laki-laki	Non-Asuransi	36-45 tahun	SD/Sederajat	Buruh/Petani	Lainnya	4-5 Km
79	Laki-laki	Non-Asuransi	26-35 tahun	SMP/Sederajat	Lainnya	1.000.000- 2.000.000.,	4-5 Km
80	Perempuan	Non-Asuransi	36-45 tahun	SMP/Sederajat	Lainnya	Lainnya	1-2 Km
81	Perempuan	Non-Asuransi	36-45 tahun	SMA/Sederajat	Lainnya	Lainnya	3-4 Km
82	Perempuan	Non-Asuransi	36-45 tahun	S1	Guru/Dosen	3.000.000- 5.000.000.,	1-2 Km
83	Laki-laki	Non-Asuransi	26-35 tahun	SMA/Sederajat	Pegawai / Karyawan Swasta	1.000.000- 2.000.000.,	<1Km
84	Laki-Laki	Non-Asuransi	36-45 tahun	SMP/Sederajat	Pegawai / Karyawan Swasta	1.000.000- 2.000.000.,	4-5 Km
85	Perempuan	Non-Asuransi	26-35 tahun	SMP/Sederajat	Lainnya	Lainnya	4-5 Km
86	Laki-laki	Non-Asuransi	26-35 tahun	SD/Sederajat	Lainnya	1.000.000- 2.000.000.,	2-3 Km
87	Perempuan	Non-Asuransi	26-35 tahun	SMA/Sederajat	Lainnya	Lainnya	2-3 Km
88	Perempuan	Non-Asuransi	36-45 tahun	SD/Sederajat	Lainnya	Lainnya	>5 Km
89	Laki-laki	Non-Asuransi	36-45 tahun	SD/Sederajat	Pegawai / Karyawan Swasta	1.000.000- 2.000.000.,	>5 Km
90	Perempuan	Non-Asuransi	26-35 tahun	SMA/Sederajat	Pegawai / Karyawan Swasta	1.000.000- 2.000.000.,	>5 Km
91	Laki-laki	Non-Asuransi	36-45 tahun	SMA/Sederajat	Wiraswasta	1.000.000- 2.000.000.,	4-5 Km

92	Laki-laki	Non-Asuransi	36-45 tahun	SMP/Sederajat	Pegawai / Karyawan Swasta	1.000.000- 2.000.000.,	>5 Km
93	Perempuan	Asuransi	26-35 tahun	SMP/Sederajat	Lainnya	Lainnya	>5 Km
94	Laki-laki	Non-Asuransi	36-45 tahun	SMA/Sederajat	Pegawai / Karyawan Swasta	3.000.000- 5.000.000.,	2-3 Km
95	Perempuan	Non-Asuransi	36-45 tahun	SD/Sederajat	Lainnya	Lainnya	4-5 Km
96	Laki-laki	Non-Asuransi	36-45 tahun	S1	Guru/Dosen	3.000.000- 5.000.000.,	>5 Km
97	Laki-laki	Non-Asuransi	36-45 tahun	SMA/Sederajat	Wiraswasta	3.000.000- 5.000.000.,	1-2 Km
98	Perempuan	Non-Asuransi	26-35 tahun	SMA/Sederajat	Pegawai / Karyawan Swasta	1.000.000- 2.000.000.,	4-5 Km
99	Laki-laki	Non-Asuransi	<25 tahun	Lainnya	Lainnya	Belum Berpenghasilan	3-4 Km
100	Perempuan	Non-Asuransi	<25 tahun	Lainnya	Lainnya	Lainnya	>5 Km

Lampiran 6. Rata-rata Kinerja dan Harapan

Elemen Dimensi Keandalan	Rata - Rata Kinerja	Rata - rata Harapan
Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	3,01	3,14
Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	2,99	3,11
Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis seharusnya obat yang harus diminum	3,02	3,17
Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	2,64	3,16
Pelayanan apotek sesuai dengan biaya atau permi yang dibayar	2,99	3
Prosedur untuk mendapatkan obat di farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami	3	3,2
Elemen Dimensi Daya tanggap		
Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi	3,03	3,33
Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	3,01	3,18
Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	3,03	3,33
Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di apotek	2,99	3,26
Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien	2,99	3,24
Kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan	2,6	3,02
Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal	2,99	3,23
Tahap kedisiplin petugas farmasi memuaskan	3,03	3,31
Elemen Dimensi Kepastian		
Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka	3	3,17
Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya	3,01	3,14

Petugas farmasi dapat dipercaya	3,04	3,2
Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya	3,01	3,22
Layanan yang diberikan cepat dan tepat	3,04	3,36
Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	3,06	3,41
Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	3,02	3,18
Petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan	3	3,38
Elemen Dimensi Empati		
Petugas farmasi memahami keperluan pasien	3,08	3,24
Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan	3	3,25
Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien	3,06	3,45
Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati	3,04	3,35
Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik	3,06	3,26
Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan	2,97	3,27
Elemen Dimensi Berwujud		
Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik	3,01	3,18
Tempat duduk di farmasi mencukupi	2,42	3,17
Letak apotek mudah dicapai	3,33	3,42
Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV ada diruang tunggu membuat nyaman	1,79	3,07
Apotek memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet	2,95	3,01
Arahan pada label obat mudah dipahami	3,04	3,28
Petugas farmasi cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan	3,01	3,31
Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di apotek rumah sakit	2,78	3,31

Lampiran 7. Tingkat Kesesuaian

NO	Elemen Dimensi Keandalan	Skor Kinerja	Skor Harapan	Tingkat Kesesuaian
1	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	3,01	3,14	95.85
2	Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	2,99	3,11	96.14
3	Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis seharusnya obat yang harus diminum	3,02	3,17	95.26
4	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	2,64	3,16	83.54
5	Pelayanan apotek sesuai dengan biaya atau permi yang dibayar	2,99	3	99.66
6	Prosedur untuk mendapatkan obat di farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami	3	3,2	93,75
NO	Elemen Dimensi Daya Tanggap			
1	Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi	3,03	3,33	90.99
2	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	3,01	3,18	94.65
3	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	3,03	3,33	90.99
4	Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di apotek	2,99	3,26	91,71
5	Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien	2,99	3,24	92.28
6	Kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan	2,6	3,02	86.09
7	Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal	2,99	3,23	92.56
8	Tahap kedisiplin petugas farmasi memuaskan	3,03	3,31	91.54
No	Elemen Dimensi Kepastian			
1	Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka	3	3,17	94.63
2	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya	3,01	3,14	95.85
3	Petugas farmasi dapat dipercaya	3,04	3,2	95

4	Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya	3,01	3,22	93.47
5	Layanan yang diberikan cepat dan tepat	3,04	3,36	90.47
6	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	3,06	3,41	89.73
7	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	3,02	3,18	94.96
8	Petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan	3	3,38	88.75
N0	Elemen Dimensi Empati			
1	Petugas farmasi memahami keperluan pasien	3,08	3,24	95.06
2	Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan	3	3,25	92.30
3	Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien	3,06	3,45	88.69
4	Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati	3,04	3,35	90.74
5	Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik	3,06	3,26	93.86
6	Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan	2,97	3,27	90.82
No	Elemen Dimensi Berwujud			
1	Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik	3,01	3,18	94.65
2	Tempat duduk di farmasi mencukupi	2,42	3,17	76.34
3	Letak apotek mudah dicapai	3,33	3,42	97.36
4	Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV ada diruang tunggu membuat nyaman,,	1,79	3,07	58.30
5	Apotek memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet	2,95	3,01	98.01
6	Arahan pada label obat mudah dipahami	3,04	3,28	92.68
7	Petugas farmasi cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan	3,01	3,31	90.93
8	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di apotek rumah sakit	2,78	3,31	83.98

Lampiran 8. Uji Validitas Kuesioner (Kinerja)

Correlations

		SKOR_TOTAL
P1	Pearson Correlation	,598**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
P2	Pearson Correlation	,689**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
P3	Pearson Correlation	,620**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
P4	Pearson Correlation	,283
	Sig. (2-tailed)	,130
	N	30
P5	Pearson Correlation	,435*
	Sig. (2-tailed)	,016
	N	30
P6	Pearson Correlation	,246
	Sig. (2-tailed)	,191
	N	30
P7	Pearson Correlation	,389*
	Sig. (2-tailed)	,034
	N	30
P8	Pearson Correlation	,649**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
P9	Pearson Correlation	,739**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
P10	Pearson Correlation	,483**
	Sig. (2-tailed)	,007
	N	30
P11	Pearson Correlation	,705**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30

		SKOR_TOTAL			SKOR_TOTAL
P12	Pearson Correlation	,567**	P23	Pearson Correlation	,661**
	Sig. (2-tailed)	,001		Sig. (2-tailed)	,000
	N	30		N	30
P13	Pearson Correlation	,656**	P24	Pearson Correlation	,697**
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,000
	N	30		N	30
P14	Pearson Correlation	,378*	P25	Pearson Correlation	,660**
	Sig. (2-tailed)	,040		Sig. (2-tailed)	,000
	N	30		N	30
P15	Pearson Correlation	,728**	P26	Pearson Correlation	,367*
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,046
	N	30		N	30
P16	Pearson Correlation	,694**	P27	Pearson Correlation	,412*
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,024
	N	30		N	30
P17	Pearson Correlation	,680**	P28	Pearson Correlation	,621**
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,000
	N	30		N	30
P18	Pearson Correlation	,569**	P29	Pearson Correlation	,811**
	Sig. (2-tailed)	,001		Sig. (2-tailed)	,000
	N	30		N	30
P19	Pearson Correlation	,569**	P30	Pearson Correlation	-,116
	Sig. (2-tailed)	,001		Sig. (2-tailed)	,543
	N	30		N	30
P20	Pearson Correlation	,596**	P31	Pearson Correlation	,679**
	Sig. (2-tailed)	,001		Sig. (2-tailed)	,000
	N	30		N	30
P21	Pearson Correlation	,349	P32	Pearson Correlation	-,063
	Sig. (2-tailed)	,059		Sig. (2-tailed)	,743
	N	30		N	30
P22	Pearson Correlation	,636**	P33	Pearson Correlation	,764**
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,000
	N	30		N	30

		SKOR_TOTAL
P33	Pearson Correlation	,764**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
P34	Pearson Correlation	,518**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	30
P35	Pearson Correlation	,607**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
P36	Pearson Correlation	,485**
	Sig. (2-tailed)	,007
	N	30
P37	Pearson Correlation	,522**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	30
P38	Pearson Correlation	,482**
	Sig. (2-tailed)	,007
	N	30
P39	Pearson Correlation	,417*
	Sig. (2-tailed)	,022
	N	30
P40	Pearson Correlation	,645**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
SKOR_TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Lampiran 9. Uji Validitas Kuesioner (Harapan)

Correlations

		skor_total
p1	Pearson Correlation	,666**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
p2	Pearson Correlation	,359
	Sig. (2-tailed)	,051
	N	30
p3	Pearson Correlation	,440*
	Sig. (2-tailed)	,015
	N	30
p4	Pearson Correlation	,614**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
p5	Pearson Correlation	,591**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
p6	Pearson Correlation	,428*
	Sig. (2-tailed)	,018
	N	30
p7	Pearson Correlation	,433*
	Sig. (2-tailed)	,017
	N	30
p8	Pearson Correlation	,628**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
p9	Pearson Correlation	,699**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
p10	Pearson Correlation	,528**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	30
p11	Pearson Correlation	,478**
	Sig. (2-tailed)	,008
	N	30

		skor_total			skor_total
p12	Pearson Correlation	,566**	p23	Pearson Correlation	,459*
	Sig. (2-tailed)	,001		Sig. (2-tailed)	,011
	N	30		N	30
p13	Pearson Correlation	,613**	p24	Pearson Correlation	,612**
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,000
	N	30		N	30
p14	Pearson Correlation	,601**	p25	Pearson Correlation	,638**
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,000
	N	30		N	30
p15	Pearson Correlation	,512**	p26	Pearson Correlation	,721**
	Sig. (2-tailed)	,004		Sig. (2-tailed)	,000
	N	30		N	30
p16	Pearson Correlation	,714**	p27	Pearson Correlation	,610**
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,000
	N	30		N	30
p17	Pearson Correlation	,570**	p28	Pearson Correlation	,443*
	Sig. (2-tailed)	,001		Sig. (2-tailed)	,014
	N	30		N	30
p18	Pearson Correlation	,594**	p29	Pearson Correlation	,657**
	Sig. (2-tailed)	,001		Sig. (2-tailed)	,000
	N	30		N	30
p19	Pearson Correlation	,621**	p30	Pearson Correlation	,416*
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,022
	N	30		N	30
p20	Pearson Correlation	,696**	p31	Pearson Correlation	,615**
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,000
	N	30		N	30
p21	Pearson Correlation	,622**	p32	Pearson Correlation	,488**
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,006
	N	30		N	30
p22	Pearson Correlation	,578**	p33	Pearson Correlation	,337
	Sig. (2-tailed)	,001		Sig. (2-tailed)	,068
	N	30		N	30

		skor_total
p33	Pearson Correlation	,337
	Sig. (2-tailed)	,068
	N	30
p34	Pearson Correlation	,641**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
p35	Pearson Correlation	,421*
	Sig. (2-tailed)	,021
	N	30
p36	Pearson Correlation	,550**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	30
p37	Pearson Correlation	,604**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
p38	Pearson Correlation	,324
	Sig. (2-tailed)	,081
	N	30
p39	Pearson Correlation	,593**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
p40	Pearson Correlation	,524**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	30
skor_total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Lampiran 10. Reliabilitas Kuesioner

DIMENSI KEANDALAN (KINERJA)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,801	6

DIMENSI KEANDALAN (HARAPAN)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,777	6

DIMENSI DAYA TANGGAP (KINERJA)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,797	8

DIMENSI DAYA TANGGAP (HARAPAN)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,850	8

DIMENSI KEPASTIAN (KINERJA)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,784	8

DIMENSI KEPASTIAN (HARAPAN)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,798	8

DIMENSI EMPATI (KINERJA)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,834	6

DIMENSI EMPATI (HARAPAN)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,817	6

DIMENSI BERWUJUD (KINERJA)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,801	8

DIMENSI BERWUJUD (HARAPAN)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,822	8

RELIABILITAS KINERJA**Scale: ALL VARIABLES****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,935	36

RELIABILITAS HARAPAN**Scale: ALL VARIABLES****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,938	36