
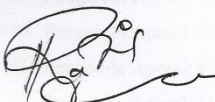



## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Surat Keterangan Lolos Uji Etik

	<b>UMY</b> UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA <small>Unggul &amp; Islami</small>	<b>FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN</b>
Nomor : 083/EP-FKIK-UMY/II/2018		
<b><u>KETERANGAN LOLOS Uji ETIK</u></b> <b><u>ETHICAL APPROVAL</u></b>		
Komite Etik Penelitian Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dalam upaya melindungi hak asasi dan kesejahteraan responden/subyek penelitian, telah mengkaji dengan teliti protokol berjudul :		
<i>The Ethics Committee of the Faculty of Medicine and Health Sciences, University of Muhammadiyah Yogyakarta, with regards of the protection of human rights and welfare in research, has carefully reviewed the research protocol entitled :</i>		
<b>“Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Kota Yogyakarta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”</b>		
<b><u>Peneliti Utama</u></b> <i>Principal Investigator</i>	:	Ratih Eka Nikmatuzaroh
<b><u>Nama Institusi</u></b> <i>Name of the Institution</i>	:	Program Studi Farmasi FKIK UMY
<b><u>Negara</u></b> <i>Country</i>	:	Indonesia
Dan telah menyetujui protokol tersebut diatas. <i>And approved the above-mentioned protocol.</i>		
Yogyakarta, 15 Februari 2018		
		 Ketua <i>Chairman</i>  <b>Dr. dr. Titiek Hidayati, M.Kes., FISPH., FISCM.</b>
<b>*Peneliti Berkewajiban :</b>		
1. Menjaga kerahasiaan identitas subyek penelitian		
2. Memberitahukan status penelitian apabila :		
a. Setelah masa berlakunya keterangan lolos uji etik, penelitian masih belum selesai, dalam hal ini <i>ethical clearance</i> harus diperpanjang		
b. Penelitian berhenti di tengah jalan		
3. Melaporkan kejadian serius yang tidak diinginkan ( <i>serious adverse events</i> )		
4. Peneliti tidak boleh melakukan tindakan apapun pada responden/subyek sebelum penelitian lolos uji etik		
<b>ADDRESS</b>	<b>CONTACT</b>	
Kampus Terpadu UMY Gd. Siti Walidah LT.3	Phone	: (0274) 387656 ext. 213
Jl. Brawijaya (Lingkar Selatan)	Fax	: (0274) 387658
Tamantirto . Kasihan . Bantul	Email	: fkik@umy.ac.id
D.I.Yogyakarta 55183		<b>www.fkik.umy.ac.id</b>

## Lampiran 2. Surat Ijin Dinas Kabupaten/Kota Yogyakarta

	<p>PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA <b>DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN</b> Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 555241, 515865, 562682 Fax (0274) 555241 E-MAIL : pmperizinan@jogjakota.go.id HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : <a href="mailto:upik@jogjakota.go.id">upik@jogjakota.go.id</a> WEBSITE : <a href="http://www.pmperizinan.jogjakota.go.id">www.pmperizinan.jogjakota.go.id</a></p>
<b>SURAT IZIN</b>	
NOMOR : <u>070/2174</u> <u>5631/34</u>	
Membaca Surat	: Dari Kaprodi Farmasi Fak. Kedokteran & Ilmu Kesehatan - UMY Nomor : 2916/C/2/II/FARM/UMY/VII/2017 Tanggal : 14 Juli 2017
Mengingat	: 1. Peraturan Gubernur Daerah istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta. 2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta; 3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta; 4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta; 5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
Dijijinkan Kepada	: Nama : RATIH EKA NIKMATUZAROH No. Mhs/ NIM : 20140350035 Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Kedokteran & Ilmu Kesehatan - UMY Alamat : Jl. Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yk Penanggungjawab : Nurul Maziyyah, M.Sc., Apt Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK WILAYAH KOTA YOGYAKARTA PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
Lokasi/Responden	: Kota Yogyakarta
Waktu	: 26 Juli 2017 s/d 26 Oktober 2017
Lampiran	: Proposal dan Daftar Pertanyaan
Dengan Ketentuan	: 1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta) 2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat 3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah 4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas
Kemudian diharap para Pejabat Pemerintahan setempat dapat memberikan bantuan seperlunya	
Tanda Tangan Pemegang Izin	Dikeluarkan di : Yogyakarta Pada Tanggal : <del>26</del> 7-2017 An. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Sekretaris
 RATIH EKA NIKMATUZAROH	 Dra. CHRISTY DEWYANI, MM NIP. 196304081986832019
Tembusan Kepada : Yth 1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan) 2. Pengelola Apotek Abadi Farma Yogyakarta 3. Pengelola Apotek Afina Yogyakarta	

### **Lampiran 3. Kuesioner Penelitian (Lembar Penjelasan Penelitian)**

#### **Kuesioner untuk Penelitian Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Kota Yogyakarta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta**

Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang terhormat,

Saya adalah mahasiswi Program Studi S1 Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sedang menyelesaikan tugas akhir Karya Tulis Ilmiah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Kota Yogyakarta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam rangka mengumpulkan data, saya memohon kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini. Jawaban kuesioner ini akan terjamin kerahasiaannya.

Saya mohon dengan sangat agar jawaban yang diberikan bisa selengkap mungkin. Kejujuran serta kesungguhan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam mengisi kuesioner sangat berarti untuk penelitian ini.

Atas Kesediaan serta kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, saya ucapkan banyak terimakasih.

Hormat saya,

Ratih Eka Nikmatuzaroh

**Lampiran 4. Kuesioner Penelitian (Lembar Persetujuan Responden/Inform Consent)**

**Lembar Persetujuan Sebagai Responden Penelitian**

Dengan menandatangani lembar ini, saya :

Nama :  
Tempat/Tanggal Lahir :  
Pekerjaan :  
Alamat :

Memberikan persetujuan untuk mengisi kuesioner yang diberikan peneliti. Saya mengerti bahwa saya menjadi bagian dari penelitian yang bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Kota Yogyakarta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

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

Yogyakarta, 2017

( )

## **Lampiran 5. Kuesioner Penelitian (Data Diri Responden)**

Daftar Kuesioner

No. :

Tanggal Survey :

**PETUNJUK :**

**MOHON BERIKAN TANDA SILANG (X) PADA JAWABAN YANG ANDA PILIH**

1. Jenis Kelamin

- Pria
- Wanita

2. Usia

- 18 - 25 Tahun (Remaja Akhir)
- 26 – 35 Tahun (Dewasa Awal)
- 36 – 45 Tahun (Dewasa Akhir)
- 46 – 55 Tahun (Lanjut Usia Awal)
- 55 – 65 Tahun (Lanjut Usia Akhir)

3. Jumlah Kunjungan Ke Apotek

- 1 kali
- 2 – 5 kali
- Diatas 5 kali

4. Pendidikan Terakhir

- Tidak Sekolah
- SD/Sederajat
- SMP/Sederajat
- SMA/Sederajat
- Pendidikan Tinggi

5. Pekerjaan

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Pegawai Swasta
- Buruh
- Pedagang
- Tidak Bekerja
- Lain-lain

## Lampiran 6. Kuesioner Penelitian

### Keterangan dan Petunjuk Pengisian Kuesioner :

Berikan tanda silang (X) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan **harapan** Anda tentang pelayanan kefarmasian di apotek. Pilihlah sesuai dengan seberapa penting pernyataan ini bagi Anda.

- |                        |                  |
|------------------------|------------------|
| 1. Sangat Tidak Setuju | 3. Setuju        |
| 2. Tidak Setuju        | 4. Sangat Setuju |

Berikan tanda silang (X) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan **kinerja** pelayanan kefarmasian yang anda terima di apotek ini.

- |                      |                |
|----------------------|----------------|
| 1. Sangat Tidak Puas | 3. Puas        |
| 2. Tidak Puas        | 4. Sangat Puas |

No	Pelayanan Kefarmasian	Harapan				Kinerja			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Dimensi Fasilitas Berwujud ( <i>Tangible</i> )								
	a. Apotek Terlihat bersih dan rapi								
	b. Bagian luar dan bagian dalam ruangan tertata dengan baik								
	c. Kesiapan alat-alat yang dipakai lengkap dan bersih								
	d. Petugas apotek berpakaian bersih dan rapi								
2	Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> )								
	a. Pelayanan obat cepat								
	b. Obat tersedia dengan lengkap								
	a. Obat dijual dengan harga yang wajar								
	b. Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum								
	c. Petugas selalu siap membantu								
3	Dimensi Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )								
	a. Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien								
	b. Petugas mampu memberikan								



## Lampiran 7. Uji Validitas dan Reliabilitas

### Validitas dan Reliabilitas Harapan

#### Pearson's Correlations

		Total
Item_1	Pearson Correlation	,789(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_2	Pearson Correlation	,819(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_3	Pearson Correlation	,844(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_4	Pearson Correlation	,791(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_5	Pearson Correlation	,789(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_6	Pearson Correlation	,813(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_7	Pearson Correlation	,844(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_8	Pearson Correlation	,931(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_9	Pearson Correlation	,931(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_10	Pearson Correlation	,889(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_11	Pearson Correlation	,925(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_12	Pearson Correlation	,847(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_13	Pearson Correlation	,838(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30



Item_14	Pearson Correlation	,841(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_15	Pearson Correlation	,846(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_16	Pearson Correlation	,892(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_17	Pearson Correlation	,916(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_18	Pearson Correlation	,869(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_19	Pearson Correlation	,838(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Total	Pearson Correlation	1

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,979	19

#### Validitas dan Reliabilitas Kinerja

		Total
Item_1	Pearson Correlation	,543(**)
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	30
Item_2	Pearson Correlation	,540(**)
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	30
Item_3	Pearson Correlation	,600(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_4	Pearson Correlation	,685(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30

Item_5	Pearson Correlation	,625(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_6	Pearson Correlation	,845(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_7	Pearson Correlation	,532(**)
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	30
Item_8	Pearson Correlation	,743(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_9	Pearson Correlation	,743(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_10	Pearson Correlation	,783(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_11	Pearson Correlation	,700(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_12	Pearson Correlation	,724(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_13	Pearson Correlation	,745(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_14	Pearson Correlation	,806(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_15	Pearson Correlation	,829(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_16	Pearson Correlation	,850(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_17	Pearson Correlation	,767(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_18	Pearson Correlation	,839(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Item_19	Pearson Correlation	,742(**)
Total	Pearson Correlation	1

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

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,947	19

## Lampiran 8. Karakteristik Responden

### Jenis Kelamin

	<b>Wanita</b>	<b>Pria</b>	<b>Total</b>
<b>N</b>	169	125	294
<b>%</b>	57,48%	42,52%	100%

### Usia

	<b>18-25</b>	<b>26-35</b>	<b>36-45</b>	<b>46-55</b>	<b>&gt;56</b>	<b>Total</b>
<b>N</b>	63	50	53	54	74	294
<b>%</b>	21,43%	17,01%	18,03%	18,37%	25,17%	100%

### Jumlah Kunjungan Ke Apotek

	<b>1 kali</b>	<b>2-5 kali</b>	<b>&gt;5 kali</b>	<b>Total</b>
<b>N</b>	43	79	172	294
<b>%</b>	14,63%	26,87%	58,50%	100%

### Pendidikan Terakhir

	<b>Tidak Sekolah</b>	<b>SD</b>	<b>SMP</b>	<b>SMA</b>	<b>Pendidikan Tinggi</b>	<b>Total</b>
<b>N</b>	1	17	17	118	141	294
<b>%</b>	0,34%	5,78%	5,78%	40,14%	47,96%	100%

### Pekerjaan

	<b>Pelajar/ Mahasiswa</b>	<b>PNS</b>	<b>Pegawai Swasta</b>	<b>Buruh</b>	<b>Pedagang</b>	<b>Tidak Bekerja</b>	<b>Lain- lain</b>
<b>N</b>	42	16	80	6	33	56	61
<b>%</b>	14,29%	5,44%	27,21%	2,04%	11,22%	19,05%	20,75%

## Lampiran 9. Hasil Deskriptif Dimensi Pelayanan Kefarmasian

### Descriptives

#### Dimensi Fasilitas Berwujud (Harapan)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Item_1	294	1	4	1013	3,45	,625
Item_2	294	1	4	1008	3,43	,618
Item_3	294	1	4	998	3,39	,619
Item_4	294	1	4	1040	3,54	,616
Valid N (listwise)	294					

#### Dimensi Fasilitas Berwujud (Kinerja)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Item_1	294	1	4	991	3,37	,586
Item_2	294	1	4	960	3,27	,622
Item_3	294	1	4	961	3,27	,639
Item_4	294	1	4	1022	3,48	,627
Valid N (listwise)	294					

#### Dimensi Kehandalan (Harapan)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Item_1	294	1	4	1041	3,54	,627
Item_2	294	1	4	1033	3,51	,622
Item_3	294	1	4	1002	3,41	,604
Item_4	294	1	4	1053	3,58	,611
Item_5	294	1	4	1051	3,57	,607
Valid N (listwise)	294					

## Dimensi Kehandalan (Kinerja)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Item_1	294	1	4	1026	3,49	,622
Item_2	294	1	4	999	3,40	,652
Item_3	294	1	4	997	3,39	,596
Item_4	294	1	4	1020	3,47	,679
Item_5	294	1	4	1044	3,55	,609
Valid N (listwise)	294					

## Dimensi Ketanggapan (Harapan)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Item_1	294	1	4	1035	3,52	,628
Item_2	294	1	4	1022	3,48	,638
Item_3	294	1	4	1034	3,52	,628
Item_4	294	1	4	1038	3,53	,633
Valid N (listwise)	294					

## Dimensi Ketanggapan (Kinerja)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Item_1	294	1	4	1023	3,48	,611
Item_2	294	1	4	996	3,39	,681
Item_3	294	1	4	1018	3,46	,643
Item_4	294	1	4	1024	3,48	,638
Valid N (listwise)	294					

## Dimensi Keyakinan (Harapan)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Item_1	294	1	4	1023	3,48	,611
Item_2	294	1	4	1036	3,52	,605
Item_3	294	1	4	1052	3,58	,612
Valid N (listwise)	294					

## Dimensi Keyakinan (Kinerja)

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Item_1	294	1	4	994	3,38	,627
Item_2	294	1	4	1028	3,50	,611
Item_3	294	1	4	1040	3,54	,605
Valid N (listwise)	294					

## Dimensi Empati (Harapan)

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Item_1	294	1	4	1029	3,50	,611
Item_2	294	1	4	1065	3,62	,587
Item_3	294	1	4	1041	3,54	,599
Valid N (listwise)	294					

## Dimensi Empati (Kinerja)

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Item_1	294	1	4	1005	3,42	,655
Item_2	294	1	4	1060	3,61	,608
Item_3	294	1	4	1035	3,52	,605
Valid N (listwise)	294					



## Lampiran 10. Hasil Analisis Korelasi Karakteristik Responden

### Correlations

			Tingkat_Kepuasan	Jenis_Kelamin
Spearman's rho	Tingkat_Kepuasan	Correlation Coefficient	1,000	-,038
		Sig. (2-tailed)	.	,514
		N	294	294
	Jenis_Kelamin	Correlation Coefficient	-,038	1,000
		Sig. (2-tailed)	,514	.
		N	294	294

### Correlations

			Tingkat_Kepuasan	Usia
Spearman's rho	Tingkat_Kepuasan	Correlation Coefficient	1,000	-,009
		Sig. (2-tailed)	.	,880
		N	294	294
	Usia	Correlation Coefficient	-,009	1,000
		Sig. (2-tailed)	,880	.
		N	294	294

### Correlations

			Tingkat_Kepuasan	Kunjungan
Spearman's rho	Tingkat_Kepuasan	Correlation Coefficient	1,000	,032
		Sig. (2-tailed)	.	,586
		N	294	294
	Kunjungan	Correlation Coefficient	,032	1,000
		Sig. (2-tailed)	,586	.
		N	294	294

### Correlations

			Tingkat_Kepuasan	Pendidikan Terakhir
Spearman's rho	Tingkat_Kepuasan	Correlation Coefficient	1,000	-,147(*)
		Sig. (2-tailed)	.	,012
		N	294	294
	Pendidikan Terakhir	Correlation Coefficient	-,147(*)	1,000
		Sig. (2-tailed)	,012	.
		N	294	294

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

**Correlations**

			Tingkat_Kepuasan	Pekerjaan
Spearman's rho	Tingkat_Kepuasan	Correlation Coefficient	1,000	-,019
		Sig. (2-tailed)	.	,745
		N	294	294
	Pekerjaan	Correlation Coefficient	-,019	1,000
		Sig. (2-tailed)	,745	.
		N	294	294

**Lampiran 11. Hasil Uji Turnitin**

**Skripsi RATIH EKA NIKMATUZAROH**

Skripsi RATIH EKA NIKMATUZAROH

---

ORIGINALITY REPORT

---

<b>10%</b>	<b>10%</b>	<b>2%</b>	<b>4%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

---