

Lampiran 1. Pernyataan Keaslian Tulisan**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alfi Lailaturrokhmah

NIM : 105070501111013

Program Studi : Program Studi Farmasi

Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila di kemudian hari dapat dibuktikan bahwa Tugas Akhir ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang,

Yang membuat pernyataan,

(Alfi Lailaturrokhmah)

NIM. 105070501111013



Lampiran 2. Kuisioner Kepuasan Pelayanan Apotek**PENGANTAR KUEISIONER**

Judul Penelitian : "Gambaran Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Swamedikasi di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang"

Peneliti : Alfi Lailaturrokhmah
(Nomor telepon yang dapat dihubungi bila ada pertanyaan:
085732832957)

Pembimbing : I. Drs. Bambang Sidharta., M.S, Apt.
II. Ratna Kurnia Illah., M.Pharm, Apt.

Bapak/Ibu Yang Terhormat,

Saya adalah mahasiswa semester VIII pada Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya. Dalam rangka untuk menyelesaikan Tugas Akhir, saya bermaksud mengadakan penelitian dengan judul "Gambaran Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Swamedikasi di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang". Saya berkeyakinan bahwa penelitian ini memiliki manfaat yang luas, baik untuk institusi pelayanan kesehatan khususnya Apotek dalam upaya meningkatkan kepuasan klien terhadap pelayanan kefarmasian terutama pelayan Apotek.



Apabila Bapak/Ibu bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian saya ini, silahkan Bapak/Ibu menandatangani persetujuan menjadi subyek penelitian

Atas kesediaan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Malang, 2014

Mengetahui,

Pembimbing I

Peneliti

(Drs. Bambang Sidharta., M.S, Apt)

NIK. 140148623

Alfi Lailaturrokhmah

NIM. 10507050111013



SURAT PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

(Informed Consent)

Saya telah mendapat penjelasan dengan baik mengenai tujuan dan manfaat penelitian yang berjudul "Gambaran Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Swamedikasi di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang".

Saya mengerti bahwa saya akan diminta untuk mengisi kuesioner dan menjawab pertanyaan tentang kepuasan pelayanan Apotek yang ada di apotek pada klien swamedikasi yang memerlukan waktu 5 menit. Saya mengerti bahwa risiko yang akan terjadi dari penelitian ini tidak ada.

Saya mengerti bahwa catatan mengenai data penelitian ini akan dirahasiakan, dan kerahasiaan ini akan dijamin, informasi mengenai identitas saya tidak akan ditulis pada instrument penelitian dan akan disimpan secara terpisah di tempat terkunci.

Saya mengerti bahwa saya berhak menolak untuk berperan serta dalam penelitian ini atau mengundurkan diri dari penelitian ini setiap saat tanpa adanya sanksi atau kehilangan hak-hak saya. Saya telah diberi kesempatan untuk bertanya mengenai penelitian ini atau mengenai peran serta saya dalam penelitian ini, dan telah dijawab serta dijelaskan secara memuaskan. Saya secara sukarela dan sadar bersedia berperan serta dalam penelitian ini dengan menandatangani Surat Persetujuan Menjadi Responden.

Malang,2014

Saksi 1,

Responden,

(.....)

(.....)



KUESIONER

“GAMBARAN KEPUASAN KLIEN TERHADAP PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK KECAMATAN KLOJEN KOTA MALANG”

Daftar pertanyaan ini bertujuan untuk mengumpulkan data tentang penilaian klien swamedikasi terhadap pelayanan apotek. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk mendapatkan gambaran kepuasan klien swamedikasi terhadap pelayanan apotek dan hasil yang didapatkan akan digunakan untuk mengevaluasi pelayanan kesehatan khususnya pelayanan apotek.

I. Data Responden

Mohon diisi sesuai dengan diri Anda.

1. Usia tahun
2. Jenis Kelamin : L / P
3. Jumlah kunjungan ke Apotek :

- Baru Pertama kali
 2-5 Kali
 > 5 Kali

II. Kepuasan Pelayanan

Keterangan:

5 = Sangat Puas Sekali

4 = Sangat Puas

3 = Puas

2 = Cukup Puas

1 = Tidak Puas

Mohon diberi tanda (✓) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan Saudara.

		1	2	3	4	5
1.	Saya merasa ruang tunggu di apotek ini sudah nyaman					
2.	Saya merasa petugas di apotek ini memakai pakaian dengan rapi					
3.	Saya merasa di apotek ini penataan obat pada etalase sudah rapi					
4.	Saya merasa petugas apotek disini mengupayakan pelayanan yang meyakinkan					
5.	Saya merasa obat yang disediakan di apotek ini sudah lengkap					
6.	Saya merasa harga obat di apotek ini sudah terjangkau					
7.	Saya merasa sikap petugas di apotek ini ramah ketika melayani					
8.	Saya merasa sikap petugas di apotek ini sopan ketika melayani					
9.	Saya merasa kelengkapan informasi (cara pakai, efek samping, dosis) disampaikan dengan lengkap oleh petugas apotek ini					

10.	Saya merasa di apotek ini petugas melayani dengan segera ketika klien datang						
11.	Saya merasa petugas di apotek ini tidak bingung dalam melayani klien						
12.	Saya merasa petugas di apotek ini berusaha merespon permintaan klien meskipun apotek sedang ramai						
13.	Saya merasa petugas di apotek ini bersedia memberikan konsultasi kepada klien						
14.	Saya merasa petugas apotek ini bersikap perhatian dalam memberi pelayanan						
15.	Saya merasa petugas di apotek ini melakukan pelayanan dengan professional						

“TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA”



Lampiran 3. Hasil Uji Validitas

a. Bukti Fisik / *Tangible*

	Total
Pernyataan 1. Pearson Correlation	,809**
Sig. (2-tailed)	,000
N	30
Pernyataan 2. Pearson Correlation	,894**
Sig. (2-tailed)	,000
N	30
Pernyataan 1. Pearson Correlation	,866**
Sig. (2-tailed)	,000
N	30

**. Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed)

b. Kehandalan / *Reliability*

	Total
Pernyataan 1. Pearson Correlation	,798**
Sig. (2-tailed)	,000
N	30
Pernyataan 2. Pearson Correlation	,851**
Sig. (2-tailed)	,000
N	30
Pernyataan 1. Pearson Correlation	,611**
Sig. (2-tailed)	,000
N	30

**. Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed)

c. Jaminan / *Assurance*

	Total
Pernyataan 1. Pearson Correlation	,917**
Sig. (2-tailed)	,000
N	30
Pernyataan 2. Pearson Correlation	,853**
Sig. (2-tailed)	,000
N	30
Pernyataan 1. Pearson Correlation	,740**
Sig. (2-tailed)	,000
N	30

**. Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed)

d. Daya Tanggap / Responsiveness

	Total
Pernyataan 1. Pearson Correlation	,881**
Sig. (2-tailed)	,000
N	30
Pernyataan 2. Pearson Correlation	,881**
Sig. (2-tailed)	,000
N	30
Pernyataan 1. Pearson Correlation	,767**
Sig. (2-tailed)	,000
N	30

**. Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed)

e. Empati / Empathy

	Total
Pernyataan 1. Pearson Correlation	,805**
Sig. (2-tailed)	,000
N	30
Pernyataan 2. Pearson Correlation	,931**
Sig. (2-tailed)	,000
N	30
Pernyataan 1. Pearson Correlation	,902**
Sig. (2-tailed)	,000
N	30

**. Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed)



- Hasil Uji Validitas berdasarkan r-tabel dan r hitung

	r-tabel	r-hitung	Keterangan
Pernyataan 1	,361	,517	Valid
Pernyataan 2	,361	,733	Valid
Pernyataan 3	,361	,462	Valid
Pernyataan 4	,361	,782	Valid
Pernyataan 5	,361	,556	Valid
Pernyataan 6	,361	,371	Valid
Pernyataan 7	,361	,784	Valid
Pernyataan 8	,361	,662	Valid
Pernyataan 9	,361	,565	Valid
Pernyataan 10	,361	,678	Valid
Pernyataan 11	,361	,749	Valid
Pernyataan 12	,361	,452	Valid
Pernyataan 13	,361	,750	Valid
Pernyataan 14	,361	,587	Valid
Pernyataan 15	,361	,654	Valid



Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas**a. Bukti Fisik / Tangible**

Cronbach's Alpha	N of Items
,812	3

b. Kehandalan / Reliability

Cronbach's Alpha	N of Items
,633	3

c. Jaminan / Assurance

Cronbach's Alpha	N of Items
,777	3

d. Daya Tanggap / Responsiveness

Cronbach's Alpha	N of Items
,797	3

e. Empati / Empathy

Cronbach's Alpha	N of Items
,851	3

- Hasil Uji Reliabilitas tiap butir pernyataan

	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pernyataan 1	,913	Reliabel
Pernyataan 2	,906	Reliabel
Pernyataan 3	,916	Reliabel
Pernyataan 4	,904	Reliabel
Pernyataan 5	,912	Reliabel
Pernyataan 6	,917	Reliabel
Pernyataan 7	,904	Reliabel
Pernyataan 8	,909	Reliabel
Pernyataan 9	,912	Reliabel
Pernyataan 10	,908	Reliabel
Pernyataan 11	,905	Reliabel
Pernyataan 12	,915	Reliabel
Pernyataan 13	,906	Reliabel
Pernyataan 14	,911	Reliabel
Pernyataan 15	,909	Reliabel

Lampiran 5. Hasil Rekap Jawaban Kuesioner di Setiap Apotek

1. Kenyamanan Ruang Tunggu Apotek

Apotek	TP	CP	P	SP	SPS
Apotek A	1	8	5	1	-
Apotek B	1	2	14	3	-
Apotek C	-	5	8	11	1
Apotek D	-	4	6	7	-
Apotek E	-	-	8	9	6

2. Kerapihan Pakaian Petugas Apotek

Apotek	TP	CP	P	SP	SPS
Apotek A	-	2	5	7	1
Apotek B	-	-	9	11	-
Apotek C	-	3	5	11	6
Apotek D	-	4	7	6	-
Apotek E	-	-	8	9	6

3. Penataan Obat dengan Rapi

Apotek	TP	CP	P	SP	SPS
Apotek A	-	1	8	4	2
Apotek B	-	-	6	13	1
Apotek C	-	-	3	24	8
Apotek D	-	-	4	4	9
Apotek E	-	-	9	11	3

4. Pelayanan yang Meyakinkan dari Petugas Apotek

Apotek	TP	CP	P	SP	SPS
Apotek A	-	-	4	9	2
Apotek B	-	-	14	5	1
Apotek C	-	-	9	15	1
Apotek D	-	1	8	8	-
Apotek E	-	-	8	13	2

5. Kelengkapan Obat di Apotek

Apotek	TP	CP	P	SP	SPS
Apotek A	-	-	6	8	1
Apotek B	-	2	5	10	3
Apotek C	-	-	6	15	4
Apotek D	-	-	-	9	8
Apotek E	-	-	-	14	19

6. Harga Obat di Apotek Terjangkau

Apotek	TP	CP	P	SP	SPS
Apotek A	-	-	3	12	-
Apotek B	-	2	5	10	3
Apotek C	-	-	4	18	3
Apotek D	-	-	1	11	5
Apotek E	-	-	6	10	7

7. Keramahan Petugas Apotek

Apotek	TP	CP	P	SP	SPS
Apotek A	-	-	2	11	2
Apotek B	-	-	4	13	3
Apotek C	-	-	6	10	9
Apotek D	-	-	6	9	2
Apotek E	-	-	8	14	1

8. Kesopanan Petugas Apotek

Apotek	TP	CP	P	SP	SPS
Apotek A	-	1	1	11	2
Apotek B	-	-	4	13	3
Apotek C	-	-	6	10	9
Apotek D	-	-	11	6	-
Apotek E	-	-	10	11	2

9. Kelengkapan Informasi yang diberikan Terkait Obat

Apotek	TP	CP	P	SP	SPS
Apotek A	-	-	12	2	1
Apotek B	-	3	9	7	1
Apotek C	-	12	12	1	-
Apotek D	-	8	8	1	-
Apotek E	-	5	15	3	-



10. Petugas segera Melayani ketika Klien Datang ke Apotek

Apotek	TP	CP	P	SP	SPS
Apotek A	-	-	2	10	3
Apotek B	-	1	5	9	5
Apotek C	-	-	4	16	5
Apotek D	-	-	8	8	1
Apotek E	-	-	10	10	3

11. Petugas tidak Bingung ketika Melayani Klien

Apotek	TP	CP	P	SP	SPS
Apotek A	-	-	3	10	2
Apotek B	-	-	5	12	3
Apotek C	-	-	5	17	3
Apotek D	-	-	2	11	4
Apotek E	-	-	9	13	1

12. Petugas Merespon Klien Langsung saat Apotek sedang Ramai

Apotek	TP	CP	P	SP	SPS
Apotek A	-	-	8	6	1
Apotek B	-	-	6	13	1
Apotek C	-	-	3	17	5
Apotek D	-	-	6	9	2
Apotek E	-	-	9	11	3

13. Kesediaan Memberikan Konsultasi

Apotek	TP	CP	P	SP	SPS
Apotek A	-	-	11	3	1
Apotek B	-	2	10	7	1
Apotek C	-	8	17	-	-
Apotek D	-	4	11	2	-
Apotek E	-	-	13	10	-

14. Perhatian Petugas Apotek ketika Melayani

Apotek	TP	CP	P	SP	SPS
Apotek A	-	-	3	9	3
Apotek B	-	-	7	9	4
Apotek C	-	-	2	15	8
Apotek D	-	-	2	8	7
Apotek E	-	-	7	16	-

15. Petugas Apotek Melayani dengan Profesional

Apotek	TP	CP	P	SP	SPS
Apotek A	-	-	2	10	3
Apotek B	-	-	5	12	3
Apotek C	-	-	2	15	8
Apotek D	-	-	-	11	6
Apotek E	-	-	4	15	4



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

