

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yoga Angga Sulistya

NIM : 105070500111013

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 pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku 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, 24 Juni 2014

Yang membuat pernyataan,

(Yoga Angga Sulistya)

NIM. 105070500111013

Lampiran 2. Lembar Data Identitas Apotek dan Apoteker

Penelitian tentang Gambaran Kualitas Pelayanan Farmasi Pada Pelayanan Resep oleh Apoteker di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang

DATA APOTEK

Berilah tanda silang (x) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan keadaan
Apotek Bapak/Ibu/Saudara/i

1. Siapakah pemilik dari apotek tempat Bapak/Ibu/Saudara/i bekerja?
 - a. PSA perseorangan
 - b. PSA kelompok/grup
 - c. APA
 - d. Kerjasama PSA dan APA
 - e. BUMN (Badan Usaha Milik Negara)
 - f. BUMD (Badan Usaha Milik Daerah)
2. Berapa lama waktu jam buka apotek setiap hari?
 - a. < 12 jam
 - b. 13-18 jam
 - c. 18-23 jam
 - d. 24 jam
3. Dalam 1 minggu apotek buka dalam berapa hari?
 - a. 5 hari
 - b. 6 hari
 - c. 7 hari
4. Berapa jumlah resep yang dilayani rata-rata per hari? lembar resep
5. Berapa jumlah asisten apoteker yang ada di apotek tempat Bapak/Ibu/Saudara/i bekerja? orang

DATA APOTEKER

1. Usia : tahun
2. Jenis Kelamin : Laki – laki / perempuan *
(*coret salah satu yang bukan)
3. Pengalaman sebagai APA/Apoteker pendamping* : tahun
(*coret salah satu yang bukan)
4. Berapa lama jam kerja apoteker dalam sehari ? jam

Lampiran 3. Kuisisioner Penilaian Kualitas Pelayanan Farmasi**PENGANTAR KUEISIONER**

Judul Penelitian : “Gambaran Kualitas Pelayanan Farmasi Pada Pelayanan Resep Oleh Apoteker di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang”

Peneliti : Yoga Angga Sulistya
(Nomor telepon yang dapat dihubungi bila ada pertanyaan:
087858953568)

Pembimbing : I. Hananditia R. P., M. Farm. Klin., Apt
II. Drs. Bambang Sidharta, MS., Apt.

Bapak/Ibu Yang Terhormat,

Saya adalah mahasiswa semester VII pada Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya. Dalam rangka untuk menyelesaikan Tugas Akhir, saya bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “Gambaran Kualitas Pelayanan Farmasi Pada Pelayanan Resep Oleh Apoteker 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 kualitas pelayanan kefarmasian terutama pelayanan informasi obat di 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

(Hananditia R. P., M. Farm. Klin., Apt)

Yoga Angga Sulistya

NIP 851202 07 1 2 0043

NIM. 105070500111013

SURAT PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

(Informed Consent)

Saya telah mendapat penjelasan dengan baik mengenai tujuan dan manfaat penelitian yang berjudul “Gambaran Kualitas Pelayanan Farmasi Pada Pelayanan Resep Oleh Apoteker di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang”.

Saya mengerti bahwa saya akan diminta untuk mengisi kuesioner dan menjawab pertanyaan tentang kualitas pelayanan farmasi yang ada di apotek pada pelayanan resep yang memerlukan waktu 5 menit. Saya mengerti bahwa resiko 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,

Saksi 2,

Responden,

(.....)

(.....)

(.....)

Kueisioner

Penelitian tentang Gambaran Kualitas Pelayanan Farmasi Pada Pelayanan Resep oleh Apoteker di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang

Daftar pertanyaan ini bertujuan untuk mengumpulkan data tentang penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi pada pelayanan resep oleh apoteker. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan farmasi pada pelayanan resep oleh apoteker sehingga dapat digunakan sebagai sarana untuk mengevaluasi kualitas pelayanan farmasi yang ada saat ini yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan farmasi yang ada di apotek terutama dalam hal pelayanan resep

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki – Laki / Perempuan (Lingkari salah satu)
3. Usia anda saat ini (tahun) :
 - a. 16-25
 - b. 26-35
 - c. 36-45
 - d. 46-55
 - e. 56-65
4. Berapa kali anda berkunjung ke apotek tempat anda menebus resep saat ini ?
 - a. Baru pertama kali
 - b. 2-5 kali
 - c. > 5 kali
5. Pendidikan Terakhir:
 - a. Tidak Tamat SD
 - b. Tamat SD/ sederajat
 - c. Tamat SMP/ sederajat
 - d. Tamat SMA/ sederajat
 - e. Tamat Perguruan Tinggi/ sederajat
 - f. Lainnya, sebutkan.....
6. Pekerjaan:
 - a. PNS/TNI/POLRI
 - b. Pegawai Swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. Ibu Rumah Tangga
 - e. Pelajar/ Mahasiswa
 - f. Lain-lain, sebutkan.....

Daftar Pertanyaan

Petunjuk Pengisian

Isilah jawaban Bapak/Ibu/Sdr/ I atas pertanyaan yang ada dengan cara melingkari (O) atau memberi tanda silang (X) pada angka pada kolom yang telah tersedia sesuai dengan keadaan yang anda alami.

Keterangan Pengisian :

Berikan penilaian anda terhadap pelayanan resep yang diberikan oleh apoteker di apotek berdasarkan angka yang tertera pada kolom. Angka 1 merupakan nilai terendah dan angka 7 merupakan nilai tertinggi.

No	Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	Penilaian	
	Item Pertanyaan	Layanan yang Anda Harapkan	Kondisi yang Anda Rasakan
1	Apotek memiliki ruang konsultasi yang bersih dan nyaman	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
2	Apotek memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
3	Apotek memiliki penataan ruang yang menarik	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
4	Apoteker dan karyawan lain berpenampilan rapi dan sopan	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7

No	Dimensi <i>Reliability</i> (Reliabilitas)	Penilaian	
	Item Pertanyaan	Layanan yang Anda Harapkan	Kondisi yang Anda Rasakan
5	Apoteker menanggapi keluhan/ permintaan anda dengan baik	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
6	Apoteker melayani dengan tepat sesuai permintaan anda.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
7	Apoteker melayani resep atau salinan resep sesuai waktu yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
8	Apotek mengupayakan pelayanan resep yang meyakinkan anda.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7

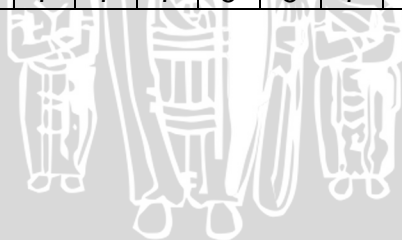
No	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Penilaian	
	Item Pertanyaan	Layanan yang Anda Harapkan	Kondisi yang Anda Rasakan
9	Karyawan apotek ataupun apoteker memberitahu anda kapan akan dilayani .	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
10	Karyawan apotek ataupun apoteker melayani anda dengan segera.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7

11	Karyawan apotek ataupun apoteker selalu siap melayani anda.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
12	Karyawan berusaha merespon permintaan anda walaupun dalam keadaan apotek yang ramai.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7

No	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) Item Pertanyaan	Penilaian	
		Layanan yang Anda Harapkan	Kondisi yang Anda Rasakan
13	Apa yang dilakukan oleh apoteker membuat anda yakin akan kemampuan apoteker.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
14	Anda merasa aman dan nyaman saat menebus resep atau salinan resep.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
15	Apoteker dan karyawan selalu berusaha bersikap sopan terhadap anda.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
16	Apoteker memberikan semua informasi yang anda butuhkan.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7

No	Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) Item Pertanyaan	Penilaian	
		Layanan yang Anda Harapkan	Kondisi yang Anda Rasakan
17	Apoteker memberikan perhatian terhadap keluhan anda.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
18	Apoteker memberikan konseling kepada anda.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
19	Apoteker peduli terhadap kebutuhan anda tanpa memandang status anda.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
20	Apoteker akan menanggapi permintaan anda sesuai apa yang benar-benar anda inginkan.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
21	Apoteker selalu mengutamakan kepentingan anda.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7

4	7	7	5	6	6	6	7	6	7	7	7	6	6	6	6	5	5	6	6	6	129	
5	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	65
6	5	4	4	5	4	5	5	5	5	6	7	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	115
7	4	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	105
8	4	5	5	5	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	127
9	5	5	5	5	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	136
10	5	6	4	6	7	6	7	5	6	7	6	6	7	7	6	6	6	5	6	6	6	126
11	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	147
12	4	5	5	5	6	6	7	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	121
13	2	1	2	3	2	4	3	2	2	5	5	3	4	3	5	2	5	1	5	6	4	69
14	7	7	7	7	6	7	5	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	139
15	5	6	5	4	5	5	4	4	6	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	6	4	99
16	4	5	4	4	5	5	5	5	4	6	5	6	5	6	4	5	5	5	4	5	5	102
17	5	5	3	6	6	7	6	6	4	6	6	4	3	7	7	3	5	4	7	6	5	111
18	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	130
19	6	6	5	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	142
20	6	5	4	4	5	6	6	5	5	6	6	6	5	6	6	6	5	5	6	7	6	116
21	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	147
22	4	3	4	5	6	6	6	6	6	6	4	4	6	6	7	7	7	6	7	6	6	118
23	5	4	5	5	6	6	4	4	5	6	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	100
24	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	147
25	7	6	7	7	7	6	7	7	7	5	7	6	7	6	7	7	6	6	7	7	7	139
26	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	147
27	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	90
28	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	147
29	6	5	4	4	6	6	5	5	1	7	6	4	6	4	5	2	6	7	6	5	6	106
30	6	5	6	6	6	5	6	6	5	7	7	7	5	5	7	3	4	2	6	4	6	114



Lampiran 5. Hasil Uji Validitas

Uji Validitas untuk Penilaian Layanan yang Diharapkan Responden (Pasien)

a. Dimensi Bukti Fisik

		Bukti Fisik 1	Bukti Fisik 2	Bukti Fisik 3	Bukti Fisik 4	Total Nilai
Bukti Fisik 1	Pearson Correlation	1	.669**	.442*	.611**	.799**
	Sig. (2-tailed)		.000	.015	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Bukti Fisik 2	Pearson Correlation	.669**	1	.558**	.724**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Bukti Fisik 3	Pearson Correlation	.442*	.558**	1	.640**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.015	.001		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Bukti Fisik 4	Pearson Correlation	.611**	.724**	.640**	1	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Total Nilai	Pearson Correlation	.799**	.869**	.806**	.883**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

b. Dimensi Reliabilitas

		Reliabilitas 1	Reliabilitas 2	Reliabilitas 3	Reliabilitas 4	Total Nilai
Reliabilitas 1	Pearson Correlation	1	.437*	.631**	.570**	.814**
	Sig. (2-tailed)		.016	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Reliabilitas 2	Pearson Correlation	.437*	1	.519**	.578**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.016		.003	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Reliabilitas 3	Pearson Correlation	.631**	.519**	1	.693**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Reliabilitas 4	Pearson Correlation	.570**	.578**	.693**	1	.857**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Total Nilai	Pearson Correlation	.814**	.773**	.850**	.857**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

c. Dimensi Daya Tanggap

		Daya Tanggap 1	Daya Tanggap 2	Daya Tanggap 3	Daya Tanggap 4	Total Nilai
Daya Tanggap 1	Pearson Correlation	1	.613	.586	.577	.788
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Daya Tanggap 2	Pearson Correlation	.613	1	.698	.801	.893
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Daya Tanggap 3	Pearson Correlation	.586	.698	1	.851	.895
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Daya Tanggap 4	Pearson Correlation	.577	.801	.851	1	.925
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Total Nilai	Pearson Correlation	.788	.893	.895	.925	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

d. Dimensi Jaminan

		Jaminan 1	Jaminan 2	Jaminan 3	Jaminan 4	Total Nilai
Jaminan 1	Pearson Correlation	1	.757	.846	.701	.924
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Jaminan 2	Pearson Correlation	.757	1	.748	.687	.893
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Jaminan 3	Pearson Correlation	.846	.748	1	.634	.893
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Jaminan 4	Pearson Correlation	.701	.687	.634	1	.859
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Total Nilai	Pearson Correlation	.924	.893	.893	.859	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

e. Dimensi Empati

		Empati 1	Empati 2	Empati 3	Empati 4	Empati 5	Total Nilai
Empati 1	Pearson Correlation	1	.948**	.750**	.718**	.641**	.930**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Empati 2	Pearson Correlation	.948**	1	.733**	.748**	.549**	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Empati 3	Pearson Correlation	.750**	.733**	1	.898**	.751**	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Empati 4	Pearson Correlation	.718**	.748**	.898**	1	.538**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Empati 5	Pearson Correlation	.641**	.549**	.751**	.538**	1	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.002		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total Nilai	Pearson Correlation	.930**	.919**	.924**	.885**	.757**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Uji Validitas untuk Kenyataan yang Dirasakan Responden (Pasien)

a. Dimensi Bukti Fisik

		Bukti Fisik 1	Bukti Fisik 2	Bukti Fisik 3	Bukti Fisik 4	Total Nilai
Bukti Fisik 1	Pearson Correlation	1	.862**	.750**	.763**	.919**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Bukti Fisik 2	Pearson Correlation	.862**	1	.764**	.767**	.927**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Bukti Fisik 3	Pearson Correlation	.750**	.764**	1	.830**	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Bukti Fisik 4	Pearson Correlation	.763**	.767**	.830**	1	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Total Nilai	Pearson Correlation	.919**	.927**	.913**	.912**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

b. Dimensi Reliabilitas

		Reliabilitas 1	Reliabilitas 2	Reliabilitas 3	Reliabilitas 4	Total Nilai
Reliabilitas 1	Pearson Correlation	1	.762**	.801**	.811**	.912**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Reliabilitas 2	Pearson Correlation	.762**	1	.778**	.786**	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Reliabilitas 3	Pearson Correlation	.801**	.778**	1	.904**	.943**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Reliabilitas 4	Pearson Correlation	.811**	.786**	.904**	1	.951**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Total Nilai	Pearson Correlation	.912**	.894**	.943**	.951**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

c. Dimensi Daya Tanggap

		Daya Tanggap 1	Daya Tanggap 2	Daya Tanggap 3	Daya Tanggap 4	Total Nilai
Daya Tanggap 1	Pearson Correlation	1	.427	.555	.651**	.807**
	Sig. (2-tailed)		.018	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Daya Tanggap 2	Pearson Correlation	.427	1	.786**	.708**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.018		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Daya Tanggap 3	Pearson Correlation	.555**	.786**	1	.836**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Daya Tanggap 4	Pearson Correlation	.651**	.708**	.836**	1	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Total Nilai	Pearson Correlation	.807**	.808**	.902**	.926**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

d. Dimensi Jaminan

		Jaminan 1	Jaminan 2	Jaminan 3	Jaminan 4	Total Nilai
Jaminan 1	Pearson Correlation	1	.622**	.563**	.671**	.843**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Jaminan 2	Pearson Correlation	.622**	1	.640**	.659**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Jaminan 3	Pearson Correlation	.563**	.640**	1	.573**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Jaminan 4	Pearson Correlation	.671**	.659**	.573**	1	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000
	N	30	30	30	30	30
Total Nilai	Pearson Correlation	.843**	.855**	.791**	.888**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

e. Dimensi Empati

		Empati 1	Empati 2	Empati 3	Empati 4	Empati 5	Total Nilai
Empati 1	Pearson Correlation	1	.810**	.761**	.682**	.750**	.910**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Empati 2	Pearson Correlation	.810**	1	.623**	.587**	.679**	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Empati 3	Pearson Correlation	.761**	.623**	1	.797**	.854**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Empati 4	Pearson Correlation	.682**	.587**	.797**	1	.767**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Empati 5	Pearson Correlation	.750**	.679**	.854**	.767**	1	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total Nilai	Pearson Correlation	.910**	.864**	.896**	.847**	.906**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas untuk Penilaian Layanan yang Diharapkan Responden (Pasien)

a. Dimensi Bukti Fisik

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	4

b. Dimensi Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	4

c. Dimensi Daya Tanggap

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	4

d. Dimensi Jaminan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	4

e. Dimensi Empati

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	5

Uji Reliabilitas untuk Penilaian Layanan yang Diharapkan Responden (Pasien)

a. Dimensi Bukti Fisik

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	4

b. Dimensi Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	4

c. Dimensi Daya Tanggap

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	4

d. Dimensi Jaminan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	4



e. Dimensi Empati

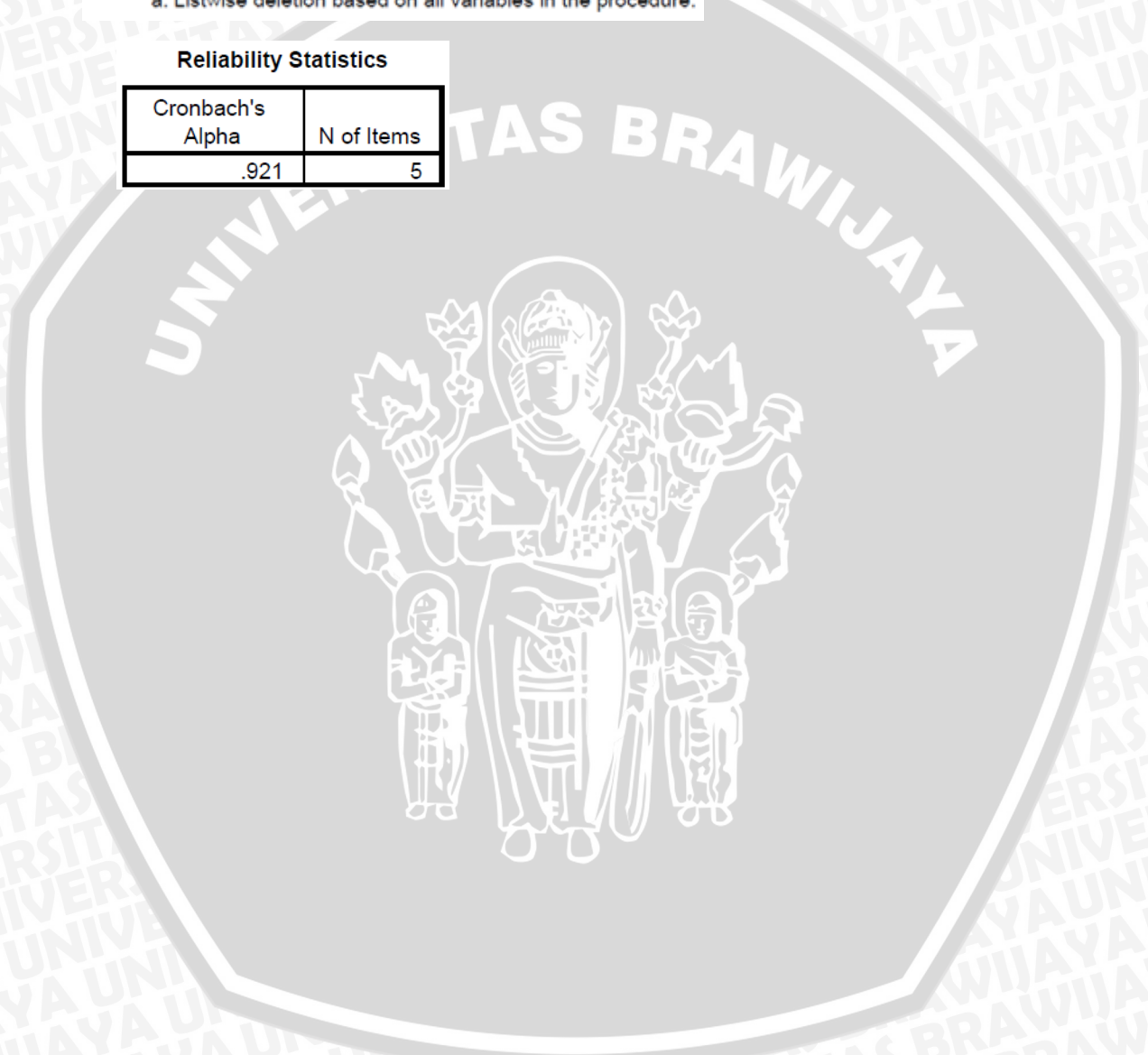
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	5



Lampiran 7. Data Demografi Responden (Pasien)

No	Inisial Nama	Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Jumlah Kunjungan Ke Apotek	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	AS	Laki-laki	16-25	2-5 kali	Tamat SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
2	SDA	Perempuan	16-25	2-5 kali	Tamat PT/Sederajat	Pegawai BUMN
3	LIW	Perempuan	26-35	2-5 kali	Tamat SMP/Sederajat	Wiraswasta
4	It	Perempuan	26-35	2-5 kali	Tamat PT/Sederajat	Pegawai Swasta
5	AP	Laki-laki	26-35	2-5 kali	Tamat PT/Sederajat	Pegawai Swasta
6	YD	Perempuan	16-25	> 5 kali	Tamat PT/Sederajat	Wiraswasta
7	NF	Perempuan	16-25	> 5 kali	Tamat SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
8	LL	Perempuan	26-35	Pertama kali	Tamat PT/Sederajat	PNS/TNI/POLRI
9	AS	Laki-laki	26-35	Pertama kali	Tamat PT/Sederajat	Wiraswasta
10	Ba	Laki-laki	46-55	Pertama kali	Tamat PT/Sederajat	Wiraswasta
11	BS	Laki-laki	36-45	Pertama kali	Tamat SMA/Sederajat	Wiraswasta
12	AW	Laki-laki	16-25	> 5 kali	Tamat PT/Sederajat	PNS/TNI/POLRI
13	NA	Perempuan	46-55	> 5 kali	Tamat SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
14	JW	Laki-laki	26-35	2-5 kali	Tamat PT/Sederajat	Pegawai Swasta
15	Na	Perempuan	36-45	> 5 kali	Tamat PT/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
16	DW	Laki-laki	26-35	> 5 kali	Tamat PT/Sederajat	Pegawai Swasta
17	NN	Perempuan	36-45	2-5 kali	Tamat PT/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
18	Kh	Laki-laki	26-35	2-5 kali	Tamat PT/Sederajat	Pegawai Swasta
19	ASB	Laki-laki	> 65	> 5 kali	Tamat PT/Sederajat	Pensiunan PNS
20	EI	Perempuan	26-35	2-5 kali	Tamat PT/Sederajat	Pegawai Swasta
21	DS	Perempuan	16-25	> 5 kali	Tamat PT/Sederajat	Wiraswasta
22	Ew	Perempuan	16-25	2-5 kali	Tamat SMA/Sederajat	Pegawai Swasta
23	Ty	Perempuan	26-35	2-5 kali	Tamat PT/Sederajat	Pegawai Swasta
24	Ma	Laki-laki	26-35	> 5 kali	Tamat SMP/Sederajat	Wiraswasta
25	DI	Perempuan	26-35	> 5 kali	Tamat SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
26	CA	Perempuan	46-55	> 5 kali	Tamat Pasca Sarjana	PNS/TNI/POLRI
27	Ra	Perempuan	26-35	Pertama kali	Tamat SMP/Sederajat	Tukang kayu

28	NFY	Perempuan	26-35	> 5 kali	Tamat SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
29	RA	Perempuan	16-25	Pertama kali	Tamat SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
30	Wi	Laki-laki	26-35	2-5 kali	Tamat SMA/Sederajat	Pegawai Swasta
31	ATS	Perempuan	16-25	> 5 kali	Tamat Diploma	Perawat
32	Su	Laki-laki	46-55	2-5 kali	Tamat SMP/Sederajat	Wiraswasta
33	TAP	Laki-laki	16-25	Pertama kali	Tamat SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
34	Mu	Perempuan	36-45	Pertama kali	Tamat SMA/Sederajat	Wiraswasta
35	LF	Laki-laki	26-35	> 5 kali	Tamat PT/Sederajat	PNS/TNI/POLRI
36	LI	Perempuan	26-35	2-5 kali	Tamat PT/Sederajat	PNS/TNI/POLRI
37	Na	Perempuan	26-35	> 5 kali	Tamat PT/Sederajat	Wiraswasta
38	MA	Laki-laki	46-55	2-5 kali	Tamat PT/Sederajat	Wiraswasta
39	Bo	Laki-laki	36-45	Pertama kali	Tamat SMA/Sederajat	Wiraswasta
40	NN	Perempuan	26-35	2-5 kali	Tamat SMA/Sederajat	Pegawai Swasta
41	Ar	Laki-laki	26-35	Pertama kali	Tamat PT/Sederajat	Wiraswasta
42	Ta	Perempuan	26-35	> 5 kali	Tamat SMP/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
43	RA	Laki-laki	36-45	> 5 kali	Tamat SMA/Sederajat	Pegawai Swasta
44	Ro	Perempuan	26-35	2-5 kali	Tamat SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
45	ES	Laki-laki	46-55	> 5 kali	Tamat PT/Sederajat	Wiraswasta
46	NN	Laki-laki	26-35	> 5 kali	Tamat PT/Sederajat	Wiraswasta
47	ES	Perempuan	46-55	> 5 kali	Tamat PT/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
48	MU	Perempuan	26-35	2-5 kali	Tamat PT/Sederajat	Wiraswasta
49	IV	Perempuan	16-25	2-5 kali	Tamat SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
50	Ma	Laki-laki	56-65	Pertama kali	Tamat SMP/Sederajat	Wiraswasta
51	Su	Laki-laki	26-35	2-5 kali	Tamat PT/Sederajat	Wiraswasta
52	Su	Perempuan	46-55	2-5 kali	Tamat PT/Sederajat	Pegawai Swasta
53	SNA	Laki-laki	36-45	> 5 kali	Tamat PT/Sederajat	Pegawai Swasta
54	Se	Perempuan	16-25	Pertama kali	Tamat SMA/Sederajat	Wiraswasta
55	Ha	Laki-laki	56-65	> 5 kali	Tamat SMA/Sederajat	Pensiunan
56	Um	Laki-laki	26-35	2-5 kali	Tamat SMA/Sederajat	Pegawai Swasta
57	AC	Laki-laki	36-45	2-5 kali	Tamat PT/Sederajat	Pegawai Swasta
58	Su	Laki-laki	36-45	Pertama kali	Tamat SMP/Sederajat	Pegawai Swasta

59	HW	Laki-laki	56-65	Pertama kali	Tamat PT/Sederajat	Pensiunan
60	Wa	Perempuan	16-25	2-5 kali	Tamat SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
61	Wa	Perempuan	36-45	> 5 kali	Tamat SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
62	JHW	Laki-laki	26-35	> 5 kali	Tamat PT/Sederajat	Wiraswasta
63	NN	Perempuan	26-35	> 5 kali	Tamat PT/Sederajat	Pegawai Swasta
64	SWK	Laki-laki	36-45	Pertama kali	Tamat SMA/Sederajat	Wiraswasta
65	NN	Perempuan	46-55	> 5 kali	Tamat PT/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
66	FMH	Perempuan	16-25	> 5 kali	Tamat SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
67	RI	Perempuan	26-35	2-5 kali	Tamat PT/Sederajat	Wiraswasta
68	SPG	Laki-laki	26-35	> 5 kali	Tamat PT/Sederajat	Pegawai Swasta
69	RE	Perempuan	26-35	2-5 kali	Tamat PT/Sederajat	Pegawai Swasta
70	Ic	Laki-laki	26-35	Pertama kali	Tamat SMA/Sederajat	PNS/TNI/POLRI
71	Ar	Perempuan	56-65	Pertama kali	Tamat SMA/Sederajat	Pensiunan
72	Kh	Laki-laki	26-35	Pertama kali	Tamat SMA/Sederajat	Wiraswasta
73	As	Perempuan	36-45	2-5 kali	Tamat SD/Sederajat	Penjahit
74	LW	Perempuan	46-55	> 5 kali	Tamat SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
75	Na	Perempuan	26-35	Pertama kali	Tamat SMA/Sederajat	Wiraswasta
76	An	Perempuan	36-45	> 5 kali	Tamat SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
77	Ha	Perempuan	46-55	> 5 kali	Tamat SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
78	GI	Laki-laki	46-55	> 5 kali	Tamat PT/Sederajat	PNS/TNI/POLRI
79	DK	Perempuan	26-35	> 5 kali	Tamat PT/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
80	AL	Perempuan	16-25	Pertama kali	Tamat SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
81	ZH	Laki-laki	46-55	2-5 kali	Tamat SMA/Sederajat	Pegawai Swasta
82	AS	Laki-laki	36-45	> 5 kali	Tamat PT/Sederajat	Pegawai Swasta
83	Ra	Perempuan	26-35	> 5 kali	Tamat SMA/Sederajat	Wiraswasta
84	NN	Perempuan	26-35	Pertama kali	Tamat PT/Sederajat	Pegawai Swasta
85	NA	Perempuan	16-25	Pertama kali	Tamat SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
86	RA	Laki-laki	16-25	2-5 kali	Tamat SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
87	Su	Laki-laki	26-35	2-5 kali	Tamat SMA/Sederajat	Pegawai Swasta
88	Ru	Perempuan	36-45	> 5 kali	Tamat Pasca Sarjana	PNS/TNI/POLRI
89	Im	Perempuan	36-45	> 5 kali	Tamat PT/Sederajat	Wiraswasta

90	NN	Perempuan	26-35	2-5 kali	Tamat PT/Sederajat	PNS/TNI/POLRI
91	ARJ	Laki-laki	16-25	Pertama kali	Tamat SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
92	YI	Laki-laki	56-65	2-5 kali	Tamat PT/Sederajat	Pensiunan
93	Ja	Laki-laki	46-55	2-5 kali	Tamat PT/Sederajat	PNS/TNI/POLRI
94	DC	Perempuan	36-45	2-5 kali	Tamat PT/Sederajat	Wirawasta
95	Ha	Laki-laki	46-55	2-5 kali	Tamat PT/Sederajat	PNS/TNI/POLRI
96	Kr	Perempuan	26-35	2-5 kali	Tamat PT/Sederajat	Ibu Rumah Tangga
97	An	Laki-laki	16-25	Pertama kali	Tamat SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
98	FD	Laki-laki	16-25	2-5 kali	Tamat SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
99	LOD	Perempuan	36-45	> 5 kali	Tamat PT/Sederajat	Guru
100	Wa	Laki-laki	46-55	> 5 kali	Tamat PT/Sederajat	PNS/TNI/POLRI



Lampiran 8. Data Hasil Penilaian Responden (Pasien)

a. Penilaian Responden (Pasien) untuk Layanan yang Diharapkan

No Responden	Skor Untuk Tiap Pertanyaan																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	7	7	6	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	6
3	6	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	6	6	7	7	5	5	7	7	7	7
4	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5
5	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	6	7	7	7	6	5	3	7	6	6	5	6	5	5	6	6	5	3	6	4	3
9	7	7	7	7	4	3	5	3	3	2	3	5	6	5	7	5	6	5	7	5	5
10	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
11	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
12	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
13	5	6	7	7	6	5	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
14	6	6	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
15	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
16	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
17	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
18	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	7	6	7	7	7
19	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7
20	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7
21	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22	5	5	4	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5	6	6	7	5	5	5	5	4
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6
24	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
25	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
26	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7
27	6	5	4	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	5	5	6	6	5	5	6	6
28	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
29	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
30	6	7	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
31	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7
32	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
33	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
34	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7
35	3	2	5	3	3	3	5	4	3	5	3	4	3	3	2	4	5	5	3	3	3
36	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
37	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
38	6	6	6	4	7	7	7	7	7	6	5	7	6	6	6	7	6	7	7	7	6

39	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
40	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
41	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
42	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
43	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
44	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
45	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
46	5	7	5	7	6	4	4	6	3	5	7	6	7	6	7	7	7	5	6	7	6
47	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
48	6	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7
49	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
50	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7
51	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
52	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
53	6	7	6	5	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7
54	3	5	6	6	7	7	7	6	4	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7
55	4	4	3	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7
56	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
57	6	6	6	6	4	4	5	5	6	7	6	6	6	6	6	6	4	4	5	6	6
58	5	6	5	6	5	5	6	6	7	7	6	7	7	7	6	5	6	4	5	4	3
59	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
60	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
61	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
62	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6
63	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4
64	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
65	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
66	5	5	6	5	6	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6	6
67	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
68	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
69	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
70	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
71	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
72	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5
73	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
74	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
75	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
76	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
77	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
78	6	7	6	6	6	6	6	5	6	6	6	7	6	6	5	6	5	6	6	5	5
79	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
80	7	7	7	5	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
81	6	6	4	6	6	6	5	6	6	6	7	6	6	6	6	5	5	6	7	7	7
82	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6

22	5	5	4	6	6	6	4	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
23	2	6	6	6	6	6	6	6	4	6	3	6	5	6	6	6	6	3	6	6	3
24	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
25	4	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
26	3	4	2	6	3	4	6	5	4	6	7	5	4	5	7	4	4	3	2	4	5
27	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	5	5	6	6
28	6	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
29	5	5	4	7	6	6	6	6	4	7	7	6	7	7	7	6	6	4	7	6	7
30	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
31	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7
32	4	6	6	6	3	4	4	3	5	5	5	6	4	5	5	5	4	4	4	4	4
33	5	5	4	6	6	5	4	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	4	5	5	4
34	3	1	2	7	4	7	4	7	2	4	2	7	5	7	7	3	1	1	1	2	1
35	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	4	1	1
36	2	5	4	6	6	6	5	5	5	5	5	6	7	7	6	6	6	5	6	6	6
37	4	5	2	4	4	6	1	3	1	1	3	2	4	3	3	4	2	2	2	2	2
38	4	4	4	6	3	5	3	5	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	4	3	3
39	5	5	4	2	3	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4
40	6	6	6	7	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	7	7	7	7	7	6	6
41	3	2	3	4	5	6	5	5	4	5	4	4	6	6	4	6	5	3	5	5	4
42	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
43	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4
44	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
45	4	6	3	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	5	5	7	4	7	7	7
46	5	6	6	6	5	4	3	6	3	4	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6
47	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
48	4	4	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	4	5	6	6
49	4	6	6	4	6	7	7	7	5	7	6	5	6	7	5	7	6	7	7	7	6
50	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6
51	4	4	3	7	5	7	7	7	5	6	7	5	6	7	7	4	6	4	7	7	7
52	5	5	5	5	5	5	2	3	5	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6
53	5	4	4	5	6	7	6	4	6	7	6	7	6	6	6	4	5	4	6	6	4
54	3	5	5	6	7	7	7	6	4	7	7	6	4	7	6	7	6	6	6	6	6
55	4	4	3	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7
56	6	6	4	4	5	6	7	6	5	6	6	6	5	6	5	5	5	5	4	4	5
57	3	3	4	6	3	3	4	4	6	7	6	6	6	6	7	7	5	5	6	7	7
58	2	3	2	6	4	5	6	6	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	4	5
59	4	3	3	7	7	7	5	6	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6
60	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
61	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
62	4	5	4	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5
63	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4
64	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
65	1	5	5	5	4	6	6	5	2	5	5	4	5	5	4	4	5	1	3	4	3

66	3	3	3	4	4	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	5	4	6	6	5	
67	5	5	5	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	6	5	6	6	7	7	7	
68	5	7	7	7	6	6	6	6	6	5	6	5	7	6	5	6	6	6	7	7	6	
69	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
70	5	5	5	7	7	7	7	7	5	7	7	7	5	7	7	6	6	5	7	7	7	
71	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
72	5	7	7	7	7	6	6	6	5	7	7	6	7	7	7	7	6	5	7	5	7	
73	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
74	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
75	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	5	5	7	7	7	7	4	5	7	7	
76	5	5	5	6	5	5	5	6	5	6	5	5	7	7	6	6	6	6	7	6	6	
77	4	7	7	7	6	6	5	5	5	6	5	6	5	6	6	5	5	4	5	6	6	
78	5	3	3	6	6	6	2	3	4	3	5	7	6	6	5	5	6	4	5	5	4	
79	7	7	6	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
80	7	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	6	6	7	7	6	
81	6	6	4	6	6	6	5	6	6	6	7	6	6	6	6	5	5	6	7	7	7	
82	5	5	3	6	6	6	7	5	3	6	5	3	5	6	6	5	6	5	6	6	4	
83	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	
84	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
85	4	6	5	6	6	6	5	6	6	5	5	5	6	5	5	5	6	4	5	6	5	
86	6	5	5	5	4	4	5	4	4	4	6	4	4	6	5	5	6	4	6	6	6	
87	7	7	5	6	6	6	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	
88	6	7	5	6	6	7	7	7	7	6	7	6	5	7	6	6	6	6	6	6	6	
89	6	6	4	5	7	7	6	5	5	7	7	7	6	6	7	7	4	3	6	7	7	
90	5	5	4	4	4	7	6	5	5	6	5	6	5	5	6	7	5	5	6	6	6	
91	7	7	7	7	6	7	5	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	
92	2	1	2	3	2	4	3	2	2	5	5	3	4	3	5	2	5	1	5	6	4	
93	5	6	4	6	7	6	7	5	6	7	6	6	7	7	6	6	6	5	6	6	6	
94	4	5	5	5	6	6	7	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	
95	4	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
96	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3
97	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
98	5	5	5	5	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	
99	4	5	5	5	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	
100	5	4	4	5	4	5	5	5	5	6	7	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	

Lampiran 9. Keterangan Kelaikan Etik (Ethical Clearance)

149



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
THE MINISTRY OF EDUCATION AND CULTURE
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FACULTY OF MEDICINE UNIVERSITY OF BRAWIJAYA
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
Jalan Veteran Malang – 65145
Telp./ Fax. (62) 341 - 553930

KETERANGAN KELAIKAN ETIK
("ETHICAL CLEARANCE")

No. 174 / EC / KEPK – S1 – FARM / 03 / 2014

KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA, SETELAH MEMPELAJARI DENGAN SEKSAMA RANCANGAN PENELITIAN YANG DIUSULKAN, DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA PENELITIAN DENGAN

- JUDUL : Gambaran Kualitas Pelayanan Farmasi pada Pelayanan Resep oleh Apoteker Kecamatan Klojen Kota Malang
- PENELITI UTAMA : Yoga Angga Sulistya
- UNIT / LEMBAGA : S1 Farmasi – Fakultas Kedokteran – Universitas Brawijaya Malang
- TEMPAT PENELITIAN : Apotek yang di Wilayah Kecamatan Klojen Kota Malang yang memberikan izin untuk melakukan penelitian.

DINYATAKAN LAIK ETIK.

Malang, 10 MAR 2014

An. Ketua
Koordinator Divisi I



Prof. Dr. dr Teguh W. Sardjono, DTM&H, MSc, SpPark
NIP. 19520410/198002 1 001

Catatan :

Keterangan Laik Etik Ini Berlaku 1 (Satu) Tahun Sejak Tanggal Dikeluarkan Pada Akhir Penelitian, Laporan Pelaksanaan Penelitian Harus Diserahkan Kepada KEPK-FKUB Dalam Bentuk Soft Copy. Jika Ada Perubahan Protokol Dan / Atau Perpanjangan Penelitian, Harus Mengajukan Kembali Permohonan Kajian Etik Penelitian (Amandemen Protokol)

