

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Surat Keterangan Lolos Uji Etik



**UMY** UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA  
*Unggul & Islami*

FAKULTAS  
KEDOKTERAN DAN  
ILMU KESEHATAN

Nomor : 497/EP-FKIK-UMY/X/2018

### **KETERANGAN LOLOS Uji ETIK** ***ETHICAL APPROVAL***

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 :

*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 :*

**"Profil Pelayanan Kefarmasian Sesuai dengan Standar Permenkes Nomor 73 Tahun 2016 dan Analisis Kepuasan Konsumen Apotek di Kabupaten Bantul"**

**Peneliti Utama** : Pinasti Utami  
*Principal Investigator*  
Firdhanita Lis Syafani  
Lalu Ilham Rizali Hadi  
Muhammad Bima Maulana  
Revo Ramadhan  
Zolla Leanora Puteri

**Nama Institusi** : Program Studi Farmasi FKIK UMY  
*Name of the Institution*

**Negara** : Indonesia  
*Country*

Dan telah menyetujui protokol tersebut diatas.  
*And approved the above-mentioned protocol.*

Yogyakarta, 18 Oktober 2018  
Ketua  
*Chairperson*  
  
Dr. H. Timok Hidayati, M.Kes.  
FISPH, FISCM.

**\*Peneliti Berkewajiban :**

1. Menjaga kerahasiaan identitas subyek penelitian
2. Memberitahukan status penelitian apabila :
  - a. Setelah masa berlakunya keterangan lolos uji etik (1 tahun sejak tanggal terbit), penelitian masih belum selesai, dalam hal ini *ethical clearance* harus diperpanjang
  - b. Penelitian berhenti di tengah jalan
3. Melaporkan kejadian serius yang tidak diinginkan (*serious adverse events*).
4. Peneliti tidak boleh melakukan tindakan apapun pada responden/subyek sebelum penelitian lolos uji etik.

**ADDRESS**

Kampus Terpadu UMY Gd. Siti Walidah LT.3  
Jl. Brawijaya (Lingkar Selatan)  
Tamanlirto - Kasihan - Bantul  
D.I.Yogyakarta 55183

**CONTACT**

Phone : (0274) 387656 ext. 213  
Fax : (0274) 387658  
Email : [fkik@umy.ac.id](mailto:fkik@umy.ac.id)  
[www.fkik.umy.ac.id](http://www.fkik.umy.ac.id)

## Lampiran 2. Surat Izin Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL  
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH**

Jalan Robert Wolter Monginsidi 1 Bantul 55711, Telp. 367533, Faks. (0274) 367796  
Laman: www.bappeda.bantulkab.go.id Posel: bappeda@bantulkab.go.id

**SURAT KETERANGAN/IZIN**

**Nomor : 070 / Reg / 2656 / S1 / 2018**

Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 jo Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;  
2. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul  
3. Peraturan Bupati Bantul Nomor 108 Tahun 2017 tentang Pemberian Izin Penelitian, Kuliah Kerja Nyata (KKN) dan Praktik Kerja Lapangan (PKL)  
4. Surat Keputusan Kepala Bappeda Nomor 120/KPTS/BAPPEDA/2017 Tentang Prosedur Pelayanan Izin Penelitian, KKN, PKL, Survey, dan Pengabdian Kepada Masyarakat di Kabupaten Bantul.

Memperhatikan : Surat dari : Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, UMY  
Nomor : 3939/D.1-III/FARM-UMY/IX/2018  
Tanggal : 08 September 2018  
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul, memberikan izin kepada :

1 Nama : ZOLLA LEANORA PUTERI  
2 NIP/NIM/No.KTP : 6308045808970002  
3 No. Telp/ HP : 085248869223

Untuk melaksanakan izin Penelitian dengan rincian sebagai berikut :

a. Judul : PROFIL PELAYANAN KEFARMASIAN SESUAI DENGAN STANDAR PERMENKES NOMOR 73 TAHUN 2016 DAN ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN APOTEK RASIO TINGGI DI KECAMATAN BANGUNTAPAN DAN SEWON KABUPATEN BANTUL  
b. Lokasi : Apotek-apotek Di Kec. Sewon Dan Banguntapan  
c. Waktu : 10 September 2018 s/d 10 Maret 2019  
d. Status izin : Baru  
e. Jumlah anggota : -  
f. Nama Lembaga : Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, UMY

Ketentuan yang harus ditaat :

1. Dalam melaksanakan kegiatan tersebut harus selalu berkoordinasi dengan instansi terkait untuk mendapatkan petunjuk seperlunya;
2. Wajib mematuhi peraturan perundangan yang berlaku;
3. Izin hanya digunakan untuk kegiatan sesuai izin yang diberikan;
4. Menjaga ketertiban, etika dan norma yang berlaku di lokasi kegiatan;
5. Izin ini tidak boleh disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu ketertiban umum dan kestabilan pemerintah;
6. Pemegang izin wajib melaporkan pelaksanaan kegiatan bentuk *hardcopy (hardcover)* dan *softcopy (CD)* kepada Pemerintah Kabupaten Bantul c.q Bappeda Kabupaten Bantul setelah selesai melaksanakan kegiatan
7. Surat ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat izin sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat izin; dan
8. Izin dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut di atas;

Dikeluarkan di : Bantul  
Pada tanggal : 10 September 2018



**Tembusan disampaikan kepada Yth.**

1. Bupati Bantul (sebagai laporan)
2. Ka. Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Bantul
3. Ka. Dinas Kesehatan Kab. Bantul
4. Ka. Apotek Adna Farma, Panggunharjo Sewon
5. Ka. Apotek Aufa, Bangunharjo Sewon bantul
6. Ka. Apotek Bangun Farma, Gandok Timbulharjo Sewon Bantul
7. Ka. Apotek Mentari, Jotawang Bangunharjo Sewon Bantul
8. Ka. Apotek Diro Pendowoharjo Sewon Bantul
9. Ka. Apotek Rasyid Farma, Pendowoharjo Sewon Bantul

### **Lampiran 3. Penjelasan Penelitian**

Saya PINASTI UTAMI sebagai Ketua Peneliti dari **PROGRAM STUDI FARMASI FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA** bekerja sama dengan **PENGURUS IKATAN APOTEKER INDONESIA CABANG BANTUL** akan melakukan penelitian yang berjudul **“PROFIL PELAYANAN KEFARMASIAN SESUAI DENGAN STANDAR PERMENKES NOMOR 73 TAHUN 2016 DAN ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN APOTEK DI KABUPATEN BANTUL”**. Penelitian ini bertujuan untuk dapat memberikan gambaran bagi Instansi Pemerintah terkait gambaran persebaran jumlah apotek terhadap kebutuhan masyarakat serta tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek di Kabupaten Bantul sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan apoteker dan pelayanan kefarmasian terhadap konsumen di masa yang akan datang.

Peneliti di bantu oleh 5 orang mahasiswa yang telah terlebih dahulu dilatih untuk menjamin kualitas proses pengambilan data. Penelitian ini membutuhkan data seluruh apotek yang berdiri di Kabupaten Bantul, dengan jangka waktu keikutsertaan masing-masing subyek sekitar 1-2 bulan. Adapun nama-nama mahasiswa yang terlibat dalam penelitian ini, yaitu :

1. Firdhanita Liz Syafani
2. Lalu Ilham Rizali Hadi
3. M. Bima Maulana
4. Revo Ramadhan
5. Zolla Leanora Puteri

Sebelum menanyakan lebih lanjut, peneliti ingin menanyakan:

1. Apakah Bapak/Ibu bersedia bertemu secara langsung (tatap muka) dengan tim peneliti?
  - a. Ya
  - b. Tidak
2. Jika tidak setuju, apakah Bapak/Ibu bersedia memberikan informasi melalui media komunikasi (telepon, HP) ?

- a. Ya                      b. Tidak
3. Jika tidak bersedia, apakah Bapak/Ibu bersedia memberikan informasi melalui Pengurus Ikatan Apoteker Indonesia Cabang Bantul (Budiono, M.Sc., Apt)
- a. Ya                      b. Tidak

Bila semua dijawab dengan tidak, maka peneliti dan tim tidak berhak menghubungi calon subyek penelitian.

#### **A. Kesukarelaan untuk ikut penelitian**

Bapak/Ibu bebas memilih keikutsertaan dalam penelitian ini tanpa ada paksaan. Bila Bapak/Ibu sudah memutuskan untuk ikut, Bapak/Ibu juga bebas untuk mengundurkan diri/ berubah pikiran setiap saat tanpa dikenai denda atau pun sanksi apapun.

#### **B. Prosedur Penelitian**

Apabila Bapak/Ibu bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, Bapak/Ibu diminta menandatangani lembar persetujuan ini rangkap dua, satu untuk Bapak/Ibu simpan, dan satu untuk peneliti. Prosedur selanjutnya adalah:

1. Bapak/Ibu akan diwawancari oleh tim peneliti untuk menanyakan profil pelayanan kefarmasian: (kuesioner terlampir)
2. Peneliti akan menyebarkan kuissoner tentang kepuasan konsumen terhadap Apotek secara umum.

Subyek uji adalah Apoteker Pemegang Surat Izin Apotek atau yang diberikan wewenang/kepercayaan untuk mewakili, sedangkan untuk kepuasan konsumen adalah pasien yang datang untuk kedua kalinya atau lebih ke apotek, bersedia berpartisipasi dalam penelitian, dan mengisi lembar persetujuan keikutsertaan dalam penelitian.

#### **C. Kewajiban subyek penelitian**

Sebagai subyek penelitian, Bapak/Ibu berkewajiban mengikuti aturan atau petunjuk penelitian seperti yang tertulis di atas. Bila ada yang belum jelas, bapak/ibu/saudara bisa bertanya lebih lanjut kepada peneliti.

#### **D. Risiko dan Efek Samping**

Dalam penelitian ini Bapak/Ibu tidak mendapatkan risiko dan efek samping karena tidak ada perlakuan.

**E. Manfaat**

Manfaat yang Bapak/Ibu peroleh jika menjadi peserta penelitian ini adalah:

1. Untuk APSIA: mengetahui kondisi riil apotek
2. Untuk Apotek: masukan dari kuesioner menjadi feedback bagi apotek sehingga dapat lebih meningkatkan pelayanan kefarmasian.
3. Untuk Konsumen: mendapatkan pelayanan yang baik, informatif, dan harga yang terjangkau.

**F. Kerahasiaan**

Informasi yang didapat dari penelitian ini bersifat rahasia, hanya akan digunakan untuk tujuan penelitian.

**G. Kompensasi**

Sebagai ucapan terima kasih Bapak/Ibu akan mendapatkan souvenir dari peneliti.

**H. Pembiayaan**

Semua biaya yang terkait penelitian akan ditanggung oleh peneliti.

**I. Informasi Tambahan**

Bapak/Ibu diberi kesempatan untuk menanyakan semua hal yang belum jelas sehubungan dengan penelitian ini ketua peneliti atas nama Pinasti Utami, No. HP 081904083266

Bapak/Ibu juga dapat menanyakan tentang penelitian kepada Komite Etik Penelitian Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UMY (Telp 0274-387656)

**Lampiran 4. Persetujuan Penelitian**

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : .....

Jenis Kelamin : .....

Alamat Rumah : .....

No. Tlp/HP. : .....

Saya telah membaca atau telah dibacakan apa yang tertera di atas dan saya telah diberikan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan tentang penelitian ini kepada pihak peneliti.

Dengan menandatangani formulir ini, saya setuju untuk ikut serta dalam penelitian ini.

Tanda tangan subyek



Nama subyek:

Tanggal:

Tanda tangan saksi

Nama saksi :

**Lampiran 5.** Kuesioner Pelayanan Kefarmasian

**PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK  
BERDASARKAN PERMENKES RI NO.73 TAHUN 2016**

Catatan:

Semua data pribadi akan dirahasiakan. Hasil akhir dari penelitian adalah gambaran keseluruhan dalam satu kabupaten.

Isilah semua pertanyaan dengan benar dan lengkap.

Untuk kuisoner data demografi, isilah sesuai kondisi Bapak/Ibu. Berikanlah tanda *checklist* (√) pada tempat yang disediakan dan isilah titik-titik jika ada pertanyaan yang harus dijawab.

**Profil Apotek**

1. Tanggal Kunjungan :
2. Jam Kunjungan :
3. Nama Apotek :
4. Pemilik Sarana :  Pribadi  Investor
5. Tahun Berdiri Apotek :
6. Waktu Operasional :  Pagi  Siang  Malam  24 Jam
7. Jumlah Pegawai :
- a. Apoteker :
- b. Tenaga Teknis Kefarmasian :
- c. Tenaga Non Teknis Kefarmasian :
8. Jumlah Omset/Bulan :
- < Rp5.000.000,00
- Rp5.000.000,00-Rp15.000.000,00
- Rp15.000.001,00-Rp25.000.000,00
- Rp25.000.001,00-Rp35.000.000,00
- Rp35.000.001,00-Rp45.000.000,00



≥Rp45.000.000,00

Jumlah lainnya Rp .....

9. Jumlah Kunjungan pasien/Bulan :

### Pelayanan Kefarmasian di Apotek

I. Kuisisioner Tentang Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai.

No.	Pertanyaan	YA	TIDAK	KET
1.	Apakah dalam perencanaan pengadaan sediaan farmasi anda memerhatikan pola penyakit, pola konsumsi, kemampuan masyarakat, budaya masyarakat?			
2.	Apakah dalam pengadaan anda memperoleh obat-obatan dari jalur resmi, misal: PBF, apotek lain, atau toko obat?			
3.	Apakah saat melakukan penerimaan obat-obatan anda memeriksa kesesuaian spesifikasi, jumlah, mutu, waktu penyerahan dan harga yang tertera dalam surat pemesanan dengan kondisi fisik barang yang diterima?			
4.	Adakah tempat penyimpanan khusus (misalnya lemari pendingin atau tempat penyimpanan narkotika dan psikotropika) untuk obat tertentu (misalnya serum, vaksin)?			
5.	Apakah apotek Anda dalam penataan obat menggunakan wadah asli atau memindahkan isi obat dari wadah asli ke wadah lain dengan menyertakan informasi terkait nama obat, nomor batch, dan tanggal kadaluwarsa?			
6.	Apakah tempat penyimpanan obat dipisahkan dari penyimpanan bahan lainnya yang menyebabkan kontaminasi?			
7.	Apakah penyimpanan obat di apotek anda disusun secara alfabetis, bentuk sediaan, dan atau kelas terapi ?			
8.	Apakah sistem pengeluaran obat di apotek anda berdasarkan FEFO ( <i>First Expire First Out</i> ), dan FIFO ( <i>First In First Out</i> ) ?			

9.	Apakah obat kadaluwarsa dimusnahkan sesuai dengan jenis dan bentuk sediaan?			
10.	Apakah pemusnahan obat kadaluwarsa atau rusak yang mengandung narkotika atau psikotropika dilakukan oleh Apoteker dan disaksikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota?			
11.	Apakah pemusnahan obat kadaluwarsa atau rusak selain yang mengandung narkotika atau psikotropika dilakukan oleh Apoteker dan disaksikan oleh tenaga kefarmasian lain yang memiliki surat izin praktik atau surat izin kerja?			
12.	Apakah pemusnahan obat dapat dibuktikan dengan berita acara pemusnahan menggunakan formulir 1 menurut PERMENKES No. 73 Tahun 2016?			
13.	Apakah resep yang telah disimpan lebih dari 5 tahun dimusnahkan oleh apoteker dan disaksikan oleh petugas lain di apotek dengan cara dibakar atau cara pemusnahan lain?			
14.	Apakah pemusnahan resep dapat dibuktikan dengan Berita Acara Pemusnahan Resep menggunakan formulir 2 menurut PERMENKES No. 73 Tahun 2016 dan selanjutnya dilaporkan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota?			
15.	Apakah apotek anda menggunakan kartu stok untuk pengendalian persediaan obat yang didalamnya memuat nama obat, tanggal kadaluwarsa, jumlah pemasukan, pengeluaran, dan sisa persediaan obat?			
16.	Apakah dilakukan pencatatan pada surat pesanan, fraktur, kartu stok dan atau nota/struk penjualan ?			
17.	Apakah setiap keuangan, barang, dan lainnya selalu dilaporkan atau didokumentasikan?			
18.	Apakah setiap hal yang berkaitan dengan narkotika dan psikotropika selalu dilaporkan atau didokumentasikan?			

## II. Kuisiener Tentang Pelayanan Farmasi Klinik

No.	Pertanyaan	YA	TIDAK	KET
1.	Apakah anda melakukan skrining administratif ?			
2.	Apakah anda melakukan skrining kesesuaian farmasetik ?			
3.	Apakah anda melakukan skrining terkait pertimbangan klinis ?			
4.	Apakah anda selalu melakukan konsultasi dengan dokter penulis resep apabila ada ketidakjelasan dalam penulisan resep?			
5.	Apakah anda selalu menghitung kebutuhan jumlah obat sesuai dengan resep?			
6.	Apakah anda selalu mengambil obat yang dibutuhkan pada rak penyimpanan dengan memerhatikan nama obat, tanggal kadaluwarsa, dan keadaan fisik obat?			
7.	Apakah anda melakukan peracikan obat bila diperlukan?			
8.	Apakah anda memberikan etiket pada obat-obat yang anda serahkan seperti warna putih untuk obat dalam/oral, warna biru untuk obat luar, dan atau label 'kocok dahulu' pada sediaan suspensi/emulsi?			
9.	Apakah anda menyesuaikan kembali apa yang tertulis pada etiket dengan apa yang tertulis pada resep sebelum anda memberikan obat kepada pasien atau keluarganya?			
10.	Apakah anda memberikan informasi cara penggunaan obat dan hal-hal yang terkait dengan obat meliputi manfaat, efek samping, dan cara penyimpanan?			
11.	Apakah apakah anda membuat salinan resep sesuai dengan resep asli dan diparaf oleh apoteker?			
12.	Apakah resep disimpan pada tempatnya?			
13.	Apakah apoteker memiliki catatan pengobatan pasien seperti formulir 5 menurut PERMENKES No. 73 Tahun 2016?			

14.	Apakah anda memberikan informasi kepada pasien yang membutuhkan obat non resep untuk penyakit ringan dan memilihkan obat bebas atau bebas terbatas yang sesuai?			
15.	Apakah apotek anda melakukan pelayanan informasi obat?			
16.	Apakah anda melakukan dokumentai terhadap pelayanan informasi obat seperti formulir 6 menurut PERMENKES No. 73 Tahun 2016?			
17.	Apakah apotek anda melakukan pelayanan konseling terutama untuk penderita penyakit tertentu seperti kardiovaskular, diabetes, TBC, asthma, dan penyakit kronis lainnya?			
18.	Apakah dilakukan dokumentasi konseling seperti formulir 7 menurut PERMENKES No. 73 Tahun 2016?			
19.	Apakah anda melakukan tindakan lanjut terapi misalnya <i>home pharmacy care</i> untuk pasien?			
20.	Apakah dilakukan dokumentasi <i>home pharmacy care</i> seperti formulir 8 menurut PERMENKES No. 73 Tahun 2016?			
21.	Apakah anda pernah melakukan pemantauan terapi obat pada pasien dengan kriteria tertentu seperti menerima lebih dari lima jenis obat, usia lanjut, ibu hamil, dll?			
22.	Apakah dilakukan dokumentasi pemantauan terapi obat seperti formulir 9 menurut PERMENKES No. 73 Tahun 2016?			
23.	Apakah anda pernah melakukan Monitoring Efek Samping Obat (MESO)?			
24.	Apakah dilakukan dokumentasi MESO seperti formulir 10 menurut PERMENKES No. 73 Tahun 2016?			
25.	Apakah dilakukan pelaporan ke Pusat Monitoring Efek Samping Obat Nasional?			

### III. Kuisisioner Tentang Sumber Daya Kefarmasian

No.	Pertanyaan	YA	TIDAK	KET
1.	Apakah apoteker memiliki ijazah farmasi?			
2.	Apakah apoteker memiliki ijazah farmasi STRA?			
3.	Apakah apoteker memiliki ijazah sertifikat kompetensi yang masih berlaku?			
4.	Apakah apoteker memiliki ijazah farmasi SIPA ?			
5.	Apakah apoteker mengenakan atribut praktik profesi (seperti jas apoteker, tanda pengenal) saat melakukan pelayanan di apotek?			
6.	Apakah apoteker mengikuti pendidikan berkelanjutan/ <i>Continuing Professional Development (CPD)</i> dan mampu memberikan pelatihan yang berkesinambungan?			
7.	Apakah apoteker aktif mengembangkan diri misalnya melalui pelatihan, seminar, <i>workshop</i> , pendidikan berkelanjutan atau mandiri?			
8.	Apakah apotek anda memiliki ruang penerimaan resep			
9.	Apakah apotek anda memiliki ruang pelayanan dan peracikan resep			
10.	Apakah apotek anda memiliki ruang penyerahan obat			
11.	Apakah apotek anda memiliki ruang konseling			
12.	Apakah apotek anda memiliki ruang penyimpanan sediaan farmasi, alkes, dan bahan medis habis pakai			
13.	Apakah apotek anda memiliki ruang arsip			

### IV. Kuisisioner Tentang Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian.

No.	Pertanyaan	YA	TIDAK	KET
1.	Apakah anda pernah melakukan evaluasi mutu manajerial terkait evaluasi audit (seperti audit keuangan, audit kesesuaian			

	SPO, audit <i>stock opname</i> )?			
2.	Apakah anda pernah melakukan <i>review</i> berdasarkan hasil monitoring terhadap pengelolaan sediaan farmasi dan sumber daya yang digunakan (seperti perbandingan harga obat, pengkajian terhadap obat <i>fast/slow moving</i> )			
3.	Apakah anda pernah melakukan observasi berdasarkan hasil monitoring terhadap seluruh proses pengelolaan sediaan farmasi (seperti ketertiban dokumen, proses transaksi dengan distributor, observasi terhadap penyimpanan obat)			
4.	Apakah anda pernah melakukan evaluasi mutu pelayanan farmasi klinik terkait menggunakan angket/kuisisioner agar pelanggan dapat menilai pelayanan apotek?			
5.	Apakah anda pernah melaksanakan Standar Prosedur Operasional (SPO) untuk menjamin mutu pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan			
6.	Apakah anda pernah melakukan audit waktu pelayanan dan penyerahan obat ( seperti memeriksa dan memastikan waktu pelayanan resep di apotek antara 15-30 menit)			
7.	Apakah anda pernah melakukan <i>review</i> terhadap kejadian <i>medication error</i> ?			

### Lampiran 6. Kuesioner Kepuasan Konsumen

1. Isilah semua pertanyaan dengan benar dan lengkap.
2. Untuk kuisoner data demografi, isilah sesuai kondisi Bapak/Ibu. Berikanlah tanda *checklist* (√) pada tempat yang disediakan dan isilah titik-titik jika ada pertanyaan yang harus dijawab.

Nama :  
 Jenis Kelamin :  
 Umur :  
 Status : tidak kawin/ kawin/ cerai  
 Pekerjaan : Pelajar-Mahasiswa/ PNS/ Pegawai swasta/ buruh/ wiraswasta/tidak bekerja/lain-lain...  
 Pendidikan Terakhir : tamat SD/ SMP/ SMA/ Pendidikan Tinggi

No	Pernyataan	Apa pendapat anda tentang pelayanan informasi obat di apotek?			
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
<b>Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)</b>					
1.	Petugas memberi informasi tentang nama obat				
2.	Petugas memberi informasi tentang dosis obat				
3.	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat				
4.	Petugas member informasi tentang cara penyimpanan obat				
5.	Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa				
6.	Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat				
7.	Petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat				
<b>Dimensi Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)</b>					
8.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien				
9.	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham				
10.	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta				

11.	Setiap keluhan pasien di atasi dengan cepat				
<b>Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>)</b>					
12.	Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggungjawabkan				
13.	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat				
14.	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat				
<b>Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)</b>					
15.	Petugas di Apotek memakai pakaian yang rapi				
16.	Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas				
17.	Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta				
18.	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat				
19.	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien				
<b>Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)</b>					
20.	Tersedianya Ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat				
21.	Ruangan pelayanan informasi obat nyaman				
22.	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah di mengerti				
23.	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur				



**Lampiran 7. Uji Validitas dan Reliabilitas**

		SUM
P1	Pearson Correlation	.512**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	30
P2	Pearson Correlation	.500**
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	30
P3	Pearson Correlation	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P4	Pearson Correlation	.522**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	30
P5	Pearson Correlation	.475**
	Sig. (2-tailed)	.008
	N	30
P6	Pearson Correlation	.522**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	30
P7	Pearson Correlation	.355
	Sig. (2-tailed)	.054
	N	30
P8	Pearson Correlation	.543**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
P9	Pearson Correlation	.573**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
P10	Pearson Correlation	.502**
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	30
P11	Pearson Correlation	.751**

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P12	Pearson Correlation	.563**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
P13	Pearson Correlation	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P14	Pearson Correlation	.548**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
P15	Pearson Correlation	.572**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
P16	Pearson Correlation	.472**
	Sig. (2-tailed)	.008
	N	30
P17	Pearson Correlation	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P18	Pearson Correlation	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P19	Pearson Correlation	.393*
	Sig. (2-tailed)	.032
	N	30
P20	Pearson Correlation	.616**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P21	Pearson Correlation	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P22	Pearson Correlation	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000

	N	30
P23	Pearson Correlation	.521**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	30
P24	Pearson Correlation	.539**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
SUM	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30
** 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
.905	23

**Lampiran 8. Karakteristik Apotek**

Kepemilikan Sarana	Investor	Pribadi
N	5	17
%	22,73%	77,27%

Waktu Operasional	Pagi-siang-malam	Pagi-siang	Pagi-malam	Siang-malam	24 jam
N	19	1	1	1	0
%	86,36%	4,55%	4,55%	4,55%	-

Jumlah pekerja	7	6	5	4	3	2	1
N	4	2	6	6	1	2	1
%	18,18%	9,09%	27,27%	27,27%	4,54%	9,09%	4,54%

Jumlah omset per bulan	Rp5jt-Rp15jt	Rp15jt-Rp25jt	Rp25jt-Rp35jt	Rp35jt-Rp45jt	≥Rp45jt
N	2	2	2	1	15
%	9,09%	9,09%	9,09%	4,55%	68,18%

Jumlah Kunjungan/Bulan	≤ 1534 konsumen	> 1534 konsumen
N	17	5
%	77,27%	22,73%

$$\text{Cara perhitungan} = \frac{\text{jumlah keseluruhan kunjungan per bulan apotek}}{\text{jumlah apotek}}$$

**Lampiran 9. Karakteristik Responden Kepuasan Konsumen****Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid L	147	46.7	46.7	46.7
P	168	53.3	53.3	100.0
Total	315	100.0	100.0	

**Umur**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17 s.d 25	84	26.7	26.7	26.7
26 s.d 35	73	23.2	23.2	49.8
36 s.d 45	61	19.4	19.4	69.2
46 s.d 55	62	19.7	19.7	88.9
56 s.d 65	35	11.1	11.1	100.0
Total	315	100.0	100.0	

**Status**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cerai	3	1.0	1.0	1.0
Kawin	219	69.5	69.5	70.5
tidak kawin	93	29.5	29.5	100.0
Total	315	100.0	100.0	

**Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Buruh	39	12.4	12.4	12.4
lain-lain	4	1.3	1.3	13.7
pegawai swasta	62	19.7	19.7	33.3
pelajar-mahasiswa	63	20.0	20.0	53.3
PNS	20	6.3	6.3	59.7
tidak bekerja	65	20.6	20.6	80.3
wiraswasta	62	19.7	19.7	100.0
Total	315	100.0	100.0	

**Pendidikan Terakhir**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid pendidikan tinggi	108	34.3	34.3	34.3
SD	18	5.7	5.7	40.0
SMA	158	50.2	50.2	90.2
SMP	31	9.8	9.8	100.0
Total	315	100.0	100.0	

**Lampiran 10.** Hasil Analisis Korelasi Karakteristik Responden Kepuasan Konsumen

**Correlations**

			Jenis Kelamin	Kepuasan Konsumen
Spearman's rho	Jenis Kelamin	Correlation Coefficient	1.000	.076
		Sig. (2-tailed)	.	.179
		N	315	315
	Kepuasan Konsumen	Correlation Coefficient	.076	1.000
		Sig. (2-tailed)	.179	.
		N	315	315

**Correlations**

			Kepuasan Konsumen	Umur
Spearman's rho	Kepuasan Konsumen	Correlation Coefficient	1.000	-.059
		Sig. (2-tailed)	.	.297
		N	315	315
	Umur	Correlation Coefficient	-.059	1.000
		Sig. (2-tailed)	.297	.
		N	315	315

**Correlations**

			Kepuasan Konsumen	Status
Spearman's rho	Kepuasan Konsumen	Correlation Coefficient	1.000	.005
		Sig. (2-tailed)	.	.928
		N	315	315
	Status	Correlation Coefficient	.005	1.000
		Sig. (2-tailed)	.928	.
		N	315	315

**Correlations**

			Kepuasan Konsumen	Pekerjaan
Spearman's rho	Kepuasan Konsumen	Correlation Coefficient	1.000	.027
		Sig. (2-tailed)	.	.630
		N	315	315
	Pekerjaan	Correlation Coefficient	.027	1.000
		Sig. (2-tailed)	.630	.
		N	315	315



**Correlations**

			Kepuasan Konsumen	Pendidikan Terakhir
Spearman's rho	Kepuasan Konsumen	Correlation Coefficient	1.000	.035
		Sig. (2-tailed)	.	.532
		N	315	315
	Pendidikan Terakhir	Correlation Coefficient	.035	1.000
		Sig. (2-tailed)	.532	.
		N	315	315



Q21	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	5
Q22	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
Q23	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	7	
Q24	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	4	
Q25	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
R1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	
R2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	
R3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	
R4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	
R5	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	7	
R6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	
R7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	
R8	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	19	
R9	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	
R10	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	19	
R11	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	15	
R12	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	
R13	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	
S1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	14	
S2	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	15	
S3	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	15	
S4	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	7	
S5	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	13	
S6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	6	
S7	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5	
=	47	63	52	40	42	38	45	35	44	46	43	42	41	44	35	46	46	44	44	52	44	58	991	

**Lampiran 12. Hasil Deskriptif Kepuasan Konsumen****Kehandalan1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	.3	.3	.3
2	10	3.2	3.2	3.5
3	237	75.2	75.2	78.7
4	67	21.3	21.3	100.0
Total	315	100.0	100.0	

**Kehandalan2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	.6	.6	.6
2	27	8.6	8.6	9.2
3	230	73.0	73.0	82.2
4	56	17.8	17.8	100.0
Total	315	100.0	100.0	

**Kehandalan3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	16	5.1	5.1	5.1
3	228	72.4	72.4	77.5
4	71	22.5	22.5	100.0
Total	315	100.0	100.0	

**Kehandalan4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	10	3.2	3.2	3.2
2	51	16.2	16.2	19.4
3	217	68.9	68.9	88.3
4	37	11.7	11.7	100.0
Total	315	100.0	100.0	

**Kehandalan5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	13	4.1	4.1	4.1
2	74	23.5	23.5	27.6
3	200	63.5	63.5	91.1
4	28	8.9	8.9	100.0
Total	315	100.0	100.0	

**Kehandalan6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	8	2.5	2.5	2.5
2	56	17.8	17.8	20.3
3	209	66.3	66.3	86.7
4	42	13.3	13.3	100.0
Total	315	100.0	100.0	

**Kehandalan7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	9	2.9	2.9	2.9
2	51	16.2	16.2	19.0
3	219	69.5	69.5	88.6
4	36	11.4	11.4	100.0
Total	315	100.0	100.0	

**Ketanggapan1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	11	3.5	3.5	3.5
3	183	58.1	58.1	61.6
4	121	38.4	38.4	100.0
Total	315	100.0	100.0	

**Ketanggapan2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	1.9	1.9	1.9
2	27	8.6	8.6	10.5
3	245	77.8	77.8	88.3
4	37	11.7	11.7	100.0
Total	315	100.0	100.0	

**Ketanggapan3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	1.9	1.9	1.9
2	44	14.0	14.0	15.9
3	243	77.1	77.1	93.0
4	22	7.0	7.0	100.0
Total	315	100.0	100.0	

**Ketanggapan4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	.3	.3	.3
2	17	5.4	5.4	5.7
3	231	73.3	73.3	79.0
4	66	21.0	21.0	100.0
Total	315	100.0	100.0	

**Jaminan1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	1.0	1.0	1.0
2	12	3.8	3.8	4.8
3	230	73.0	73.0	77.8
4	70	22.2	22.2	100.0
Total	315	100.0	100.0	

**Jaminan2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	.6	.6	.6
2	17	5.4	5.4	6.0
3	218	69.2	69.2	75.2
4	78	24.8	24.8	100.0
Total	315	100.0	100.0	

**Jaminan3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	20	6.3	6.3	6.3
2	56	17.8	17.8	24.1
3	218	69.2	69.2	93.3
4	21	6.7	6.7	100.0
Total	315	100.0	100.0	

**Empati1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	.6	.6	.6
2	16	5.1	5.1	5.7
3	206	65.4	65.4	71.1
4	91	28.9	28.9	100.0
Total	315	100.0	100.0	



**Empati2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	32	10.2	10.2	10.2
2	136	43.2	43.2	53.3
3	127	40.3	40.3	93.7
4	20	6.3	6.3	100.0
Total	315	100.0	100.0	

**Empati3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	1.3	1.3	1.3
2	37	11.7	11.7	13.0
3	231	73.3	73.3	86.3
4	43	13.7	13.7	100.0
Total	315	100.0	100.0	

**Empati4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	1.3	1.3	1.3
3	207	65.7	65.7	67.0
4	104	33.0	33.0	100.0
Total	315	100.0	100.0	

**Empati5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	1.6	1.6	1.6
	3	237	75.2	75.2	76.8
	4	73	23.2	23.2	100.0
	Total	315	100.0	100.0	

**Berwujud1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	48	15.2	15.2	15.2
	2	104	33.0	33.0	48.3
	3	139	44.1	44.1	92.4
	4	24	7.6	7.6	100.0
	Total	315	100.0	100.0	

**Berwujud2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	15	4.8	4.8	4.8
	2	90	28.6	28.6	33.3
	3	165	52.4	52.4	85.7
	4	45	14.3	14.3	100.0
	Total	315	100.0	100.0	

**Berwujud3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	.3	.3	.3
2	33	10.5	10.5	10.8
3	241	76.5	76.5	87.3
4	40	12.7	12.7	100.0
Total	315	100.0	100.0	

**Berwujud4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	27	8.6	8.6	8.6
2	79	25.1	25.1	33.7
3	180	57.1	57.1	90.8
4	29	9.2	9.2	100.0
Total	315	100.0	100.0	

**Lampiran 13. Lembar Pedoman Perhitungan Data****Pedoman perhitungan pelayanan kefarmasian =**

$$\frac{\text{Jumlah persentase per indikator}}{\text{Jumlah pertanyaan}}$$

Dengan jumlah maksimum skor = Jumlah responden x Jumlah pertanyaan

Diketahui bagian pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang memiliki jumlah pertanyaan sebesar 18 pertanyaan, bagian pelayanan kefarmasian sejumlah 25 pertanyaan, bagian sumber daya kefarmasian sebesar 13 pertanyaan, dan evaluasi mutu pelayanan sebesar tujuh pertanyaan.

Kriteria: 81-100%=Baik; 61-80%=Cukup; 20-60%=kurang

Misal:

Meninjau aspek pengelolaan dengan jumlah persentase per indikator adalah 1386,37%

$$\text{Maka} = \frac{1386,37\%}{18} = 77,02\%$$

**Pedoman perhitungan kepuasan konsumen persentase kepuasan per kriteria =**

$$\frac{\text{Jumlah terjawab sesuai kriteria}}{\text{Jumlah total}} \times 100\%$$

Dengan jumlah total = Jumlah responden x Jumlah pertanyaan

Kriteria: 4=sangat puas; 3=puas; 2=kurang puas; 1=tidak puas.

Misal:

Meninjau kriteria sangat puas pada keseluruhan kepuasan konsumen dengan jumlah jawaban sangat puas adalah 1221

$$\text{Jumlah total} = 315 \times 24 = 7245$$

$$\text{Maka} = \frac{1221}{7245} \times 100\% = 16,85\%$$