

**LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**  
**(INFORMED CONCENT )**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Inisial :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan :

Telah diberikan informasi tentang penelitian yang akan dilakukan dan menyatakan bersedia menjadi responden dalam penelitian tesis oleh Hervina (1602011343) dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Poliklinik Kesehatan Kulit dan Kelamin Terhadap Pelayanan Farmasi di RSUD Dr.RM. Djoelham Binjai”, saya mengerti bahwa penelitian ini tidak berakibat buruk terhadap saya. Kerahasiaan semua informasi akan dijaga oleh peneliti dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Binjai,     Maret 2019

Responden Penelitian,

.....

## Kuesioner penelitian

### ANALISIS KEPUASAN PASIEN DI KLINIK KESEHATAN KULIT DAN KELAMIN DALAM PELAYANAN FARMASI DI RSUD Dr.RM.DJOELHAM BINJAI

#### 1. Petunjuk Pengisian

- a. Jawablah pertanyaan di bawah dengan mengisi tanda check list () pada tempat yang telah tersedia dan dengan memberikan jawaban yang singkat
- b. Setelah selesai kembalikan kuesioner ini kepada peneliti atau petugas yang memberikannya pada anda

#### 2. Data Demografi

- a. Umur : (tahun)
- b. Jenis Kelamin : 1. ( ) Perempuan  
2. ( ) Laki-laki
- c. Pendidikan : 1. ( ) SD  
2. ( ) SMP  
3. ( ) SMA  
4. ( ) PT
- d. Pekerjaan : 1. ( ) Karyawan  
2. ( ) PNS/Polri/TNI  
3. ( ) Tidak Bekerja  
4. ( ) Pensiunan  
5. ( ) IRT

### 3. Kuesioner

#### 1. Pelayanan Pelayanan Farmasi

Petunjuk pengisian: berikan tanda check list (√) pada setiap kolom jawaban yang tersedia di bawah ini sesuai dengan kondisi dan situasi yang anda alami.

Keterangan :

1 = TB (Tidak Baik), 2 = B (Baik)

1 = TP (Tidak Puas). 2 = P (Puas)

No	Pernyataan	Tidak Baik (TB)	Baik (B)
<b>Kehandalan / Reliability</b>			
1	Petugas pelayanan farmasi memberikan nomor antrian serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat dalam memberikan obat yang tertera di resep		
2	Petugas pelayanan farmasi segera memberikan pelayanan sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama dan menjelaskan bila obat racikan prosesnya lebih lama dari resep biasa		
3	Petugas pelayanan farmasi memberi informasi tentang nama dan jumlah obat dengan jelas/memuaskan		
4	Petugas pelayanan farmasi sesuai dengan bidangnya memberi informasi tentang dosis dan cara penyimpanan obat		
5	Petugas pelayanan farmasi sesuai dengan bidangnya memberikan informasi tentang efek samping yang timbul setelah minum obat		
<b>Tanggap / Responsiveness</b>			
1	Petugas pelayanan farmasi memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya dan menjawab semua pertanyaan.		
2	Petugas pelayanan farmasi melayani dengan cepat		
3	Petugas pelayanan farmasi dengan cepat dan tanggap menjawab setiap pertanyaan pasien mengenai obat		
4	Petugas pelayanan farmasi memberi bantuan jasa informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham		
5	Petugas pelayanan farmasi sabar mendengarkan setiap keluhan pasien		

<b>Jaminan / Assurance</b>			
1	Petugas pelayanan farmasi memberi tahukan kepada pasien tentang efek samping obat jika ada		
2	Petugas memberikan rasa aman dan nyaman pada pasien tanpa keraguan		
3	Suasana kekeluargaan dan bersahabat antara petugas pelayanan farmasi dengan pasien		
4	Petugas pelayanan farmasi membaca ulang nama pasien yang tertulis di resep (identifikasi pasien)		
5	Petugas pelayanan menjaga privasi (kepercayaan) /kerahasiaan pasien yang datang mengambil obat		
<b>Perhatian / Empati</b>			
1	Petugas pelayanan farmasi selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien		
2	Petugas pelayanan farmasi bersikap sabar dan mengerti kebutuhan pasien		
3	Petugas pelayanan farmasi memberi pelayanan terhadap pasien tanpa pilih-pilih dan tanpa memandang status sosial		
4	Petugas pelayanan farmasi selalu memberikan salam/menyapa kepada pasien yang datang		
5	Petugas pelayanan farmasi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi dan memberikan informasi dengan jelas		
<b>Bukti fisik / Tangible</b>			
1.	Ruang tunggu dan toilet di pelayanan farmasi bersih, nyaman dan wangi		
2.	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu di pelayanan farmasi mencukupi serta petugas pelayanan berpenampilan bersih dan rapi		
3.	Ruang tunggu di pelayanan farmasi menggunakan alat pengeras suara dan terdapat poster berisi informasi kesehatan guna untuk memberi pengetahuan bagi pasien		
4.	Obat yang diresepkan dokter selalu tersedia		
5.	Lokasi pelayanan farmasi strategis dan memadai		

## 2. Kuesioner Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Farmasi

No	Pernyataan	Tidak Puas (TP)	Puas (P)
<b>Kehandalan / Reliability</b>			
1.	Petugas pelayanan farmasi memberikan informasi berapa lama waktu tunggu pengambilan obat		
2.	Prosedur pelayanan di farmasi tidak berbelit-belit		
3.	Petugas pelayanan farmasi memberitahukan tentang efek samping dan cara pemakaian, serta cara penyimpanan obat		
4.	Pasien menerima informasi obat yang berhubungan dengan penyakit pasien seperti makanan dan aktivitas yang perlu dihindari		
5.	Petugas pelayanan farmasi menyiapkan obat yang tertulis diresep dengan cepat		
<b>Tanggap / Responsiveness</b>			
1.	Petugas pelayanan farmasi memberikan informasi yang jelas setiap pertanyaan pasien		
2.	Petugas pelayanan farmasi cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan		
3.	Pelayanan obat tanpa racikan tidak lebih dari 30 menit ( $\leq 30$ menit) dimulai dari penyerahan resep		
4.	Pelayanan obat racikan tidak lebih dari 60 menit ( $\leq 60$ menit) dimulai saat penyerahan resep		
5.	Petugas pelayanan farmasi langsung memberikan nomor antrian setelah pasien menyerahkan resep		
<b>Jaminan / Assurance</b>			
1.	Petugas pelayanan farmasi memanggil pasien 1-3 kali berulang agar tidak terjadi kesalahan		
2.	Petugas pelayanan farmasi bertugas secara baik sehingga obat yang diberikan tidak terjadi kesalahan pada pemberian obat		
3.	Dalam pelayanan farmasi apabila petugas sudah bekerja secara terampil sehingga pasien percaya mengambil obat di pelayanan farmasi RSUD Dr RM Djoelham Binjai		

4.	Petugas di memperlakukan pasien dengan baik sehingga pasien merasa aman dan nyaman		
5.	Reputasi setiap petugas farmasi dalam pelayanan semua baik		
<b>Perhatian / Empati</b>			
1.	Petugas pelayanan farmasi menjawab setiap pertanyaan pasien dengan baik dan ramah		
2.	Petugas pelayanan farmasi mengulangi penjelasan informasi obat dengan sabar dan perhatian		
3.	Petugas pelayanan farmasi siap dalam menangani setiap keluhan		
4.	Petugas pelayanan farmasi mudah di ajak berkomunikasi		
5.	Pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi kepada setiap pasien tanpa memandang status sosial		
<b>Bukti fisik / <i>Tangible</i></b>			
1.	Letak farmasi dekat dengan klinik kesehatan kulit dan kelamin		
2.	Penampilan petugas pelayanan farmasi bersih dan rapi		
3.	Fasilitas farmasi seperti ruang tunggu dan toilet sudah bersih, rapi, dan wangi, serta nyaman		
4.	Fasilitas farmasi sudah menggunakan alat bantu komunikasi seperti mikrofon		
5.	Apakah farmasi sudah memiliki obat dengan lengkap yang dibutuhkan setiap pasien klinik kesehatan kulit dan kelamin		

## LAMPIRAN II

### UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

[DataSet0] Handal

#### Correlations

		p1	p2	p3	p4	p5	jumlahscor
p1	Pearson Correlation	1	.392*	1.000**	1.000**	.719**	.867**
	Sig. (2-tailed)		.032	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
p2	Pearson Correlation	.392*	1	.392*	.392*	.584**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.032		.032	.032	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
p3	Pearson Correlation	1.000**	.392*	1	1.000**	.719**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.032		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
p4	Pearson Correlation	1.000**	.392*	1.000**	1	.719**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.032	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
p5	Pearson Correlation	.719**	.584**	.719**	.719**	1	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
jumlahscor	Pearson Correlation	.867**	.776**	.867**	.867**	.873**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	6

## Correlations

		Correlations					
		Tanggapp1	p2	p3	p4	p5	jumlahscor
Tanggapp1	Pearson Correlation	1	.392 <sup>*</sup>	1.000 <sup>**</sup>	1.000 <sup>**</sup>	.719 <sup>**</sup>	.867 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.032	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
p2	Pearson Correlation	.392 <sup>*</sup>	1	.392 <sup>*</sup>	.392 <sup>*</sup>	.584 <sup>**</sup>	.776 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.032		.032	.032	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
p3	Pearson Correlation	1.000 <sup>**</sup>	.392 <sup>*</sup>	1	1.000 <sup>**</sup>	.719 <sup>**</sup>	.867 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.032		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
p4	Pearson Correlation	1.000 <sup>**</sup>	.392 <sup>*</sup>	1.000 <sup>**</sup>	1	.719 <sup>**</sup>	.867 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.032	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
p5	Pearson Correlation	.719 <sup>**</sup>	.584 <sup>**</sup>	.719 <sup>**</sup>	.719 <sup>**</sup>	1	.873 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
jumlahscor	Pearson Correlation	.867 <sup>**</sup>	.776 <sup>**</sup>	.867 <sup>**</sup>	.867 <sup>**</sup>	.873 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.795	6



## Correlations

		jaminanp1	p2	p3	p4	p5	jumlahscor
jaminanp1	Pearson Correlation	1	.292	.500**	.500**	.500**	.708**
	Sig. (2-tailed)		.117	.005	.005	.005	.000
	N	30	30	30	30	30	30
p2	Pearson Correlation	.292	1	.292	.292	.584**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.117		.117	.117	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
p3	Pearson Correlation	.500**	.292	1	.500**	.500**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.005	.117		.005	.005	.000
	N	30	30	30	30	30	30
p4	Pearson Correlation	.500**	.292	.500**	1	.500**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.005	.117	.005		.005	.000
	N	30	30	30	30	30	30
p5	Pearson Correlation	.500**	.584**	.500**	.500**	1	.826**
	Sig. (2-tailed)	.005	.001	.005	.005		.000
	N	30	30	30	30	30	30
jumlahscor	Pearson Correlation	.708**	.749**	.708**	.708**	.826**	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).

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	6

**Correlations**

		empatip1	p2	p3	p4	p5	jumlahscor
empatip1	Pearson Correlation	1	.292	.411*	.500**	.411*	.700**
	Sig. (2-tailed)		.117	.024	.005	.024	.000
	N	30	30	30	30	30	30
p2	Pearson Correlation	.292	1	.224	.292	.463**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.117		.235	.117	.010	.000
	N	30	30	30	30	30	30
p3	Pearson Correlation	.411*	.224	1	.411*	.663**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.024	.235		.024	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
p4	Pearson Correlation	.500**	.292	.411*	1	.411*	.700**
	Sig. (2-tailed)	.005	.117	.024		.024	.000
	N	30	30	30	30	30	30
p5	Pearson Correlation	.411*	.463**	.663**	.411*	1	.757**
	Sig. (2-tailed)	.024	.010	.000	.024		.000
	N	30	30	30	30	30	30
jumlahscor	Pearson Correlation	.700**	.736**	.661**	.700**	.757**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	6

## Correlations

[DataSet0]

Correlations

		Fisik1	F2	F3	F4	F5	TotalF
Fisik1	Pearson Correlation	1	.292	.411*	.500**	.411*	.675**
	Sig. (2-tailed)		.117	.024	.005	.024	.000
	N	30	30	30	30	30	30
F2	Pearson Correlation	.292	1	.224	.292	.463**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.117		.235	.117	.010	.000
	N	30	30	30	30	30	30
F3	Pearson Correlation	.411*	.224	1	.411*	.663**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.024	.235		.024	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
F4	Pearson Correlation	.500**	.292	.411*	1	.411*	.675**
	Sig. (2-tailed)	.005	.117	.024		.024	.000
	N	30	30	30	30	30	30
F5	Pearson Correlation	.411*	.463**	.663**	.411*	1	.819**
	Sig. (2-tailed)	.024	.010	.000	.024		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TotalF	Pearson Correlation	.675**	.705**	.727**	.675**	.819**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

## Reliability

[DataSet0]

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	5

**LAMPIRAN III**

umur	jenis kelamin	pendidikan	pekerjaan	Handal								tanggap						jaminan						empati										
				P1	p2	p3	p4	p5	T	K	T1	T2	T3	T4	T5	T	K	J1	J2	J3	J4	J5	T	K	E1	E2	E3	E4	E5	T	K	F1	F2	F3
1	P	SMA	TB	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	
2	P	PT	PNS	1	1	0	1	0	3	2	1	1	1	0	1	4	2	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	
2	P	SMA	KRW	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	4	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	4	2	0	1	0	
2	P	PT	PNS	1	1	1	1	0	4	2	1	0	0	1	1	3	2	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	4	2	0	0	0	
2	L	PT	PNS	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	0	1	4	2	0	0	0	
1	P	SMA	TB	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	0	1	4	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
2	P	SMA	TB	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1
2	P	SMA	KRW	1	1	1	0	1	4	2	1	0	0	1	1	3	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1
1	L	SMA	IRT	1	1	1	0	1	4	2	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	4	2	0	1	1	1	1	4	2	0	0	0	
2	L	SMP	KRW	1	1	1	1	0	4	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	2	1	1	1	1	
2	P	SMP	IRT	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0
2	P	SD	IRT	1	1	1	1	0	4	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	4	2	1	1	1
2	P	SD	IRT	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	4	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
2	P	PT	PNS	0	0	0	1	1	2	1	0	1	1	0	1	3	2	0	1	0	1	1	3	2	1	1	0	0	0	2	1	1	0	0
2	L	SMP	KRW	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	4	2	0	1	0	1	1	3	2	1	0	1	0	0	2	1	1	0	0	0
2	P	PT	PNS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0
2	L	SMA	KRW	1	1	1	1	1	5	2	1	0	1	1	0	3	2	1	1	0	1	1	4	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1
2	P	PT	PNS	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	0	1	1	1	1	4	2	0	0	0
2	P	PT	PNS	0	1	0	1	1	3	2	1	0	0	1	0	2	1	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
2	L	SMP	KRW	1	0	0	1	0	2	1	1	0	1	0	2	1	0	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	0	1	4	2	1	1	1
2	P	SMP	TB	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	1	0	0	0

2	P	SMA	IRT	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	
2	L	PT	PNS	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	1	0	1	0	0	2	1	1	1	1	0	1	4	2	0	0
2	P	SD	TB	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	
2	P	SMP	IRT	0	1	0	1	1	3	2	1	0	0	1	1	3	2	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	1	1	1	0	0	
2	L	SMP	PNS	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	0	1	1	1	1	4	2	1	1	0	1	1	4	2	1	1
2	P	SMA	IRT	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	3	2	0	1	1	1	1	4	2	1	0	0	0	1	2	1	1	0
2	P	SMA	IRT	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	4	2	1	0	1	0	0	2	1	1	1	0	0	1	3	2	1	0
2	L	SMA	KRW	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	0	0	
2	P	SMA	KRW	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1
2	P	PT	KRW	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	4	2	1	0	1	1	1	4	2	0	0	1	0	1	2	1	1	1
2	P	PT	KRW	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	0	0	
2	P	PT	PNS	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	0	1	1	1	1	4	2	1	1
2	P	SMP	TB	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1
2	L	SMA	KRW	1	1	1	0	0	3	2	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	3	2	0	0	1	0	1	2	1	1	1	
2	P	SMA	TB	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
2	P	SMA	IRT	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1
2	P	SMP	IRT	1	1	1	1	1	5	2	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
2	L	SMP	TB	1	0	0	1	1	3	2	1	0	1	1	1	4	2	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1
2	P	SMP	IRT	1	1	0	0	1	3	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	4	2	1	1	1
2	P	PT	KRW	1	1	1	1	0	4	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	5	2	0	1	1	1	1	4	2	0	0	0
2	L	PT	PNS	1	1	1	1	1	5	2	0	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1
2	P	PT	PNS	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0
2	L	PT	PNS	0	0	1	1	1	3	2	1	0	0	1	1	3	2	1	1	1	1	5	2	0	0	1	1	1	3	2	1	1	1
2	L	SMP	PNS	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	4	2	0	0	0
1	L	PT	KRW	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	2	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1

1	L	PT	TB	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	2	1	0	0	0	0	1	0	0			
2	L	SMA	KRW	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	
2	P	PT	PNS	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	5	2	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	5	2	0	0	
2	P	PT	PNS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	5	2	1	1	
2	P	PT	PNS	0	0	1	0	1	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	0	0	3	2	1	1
2	L	SMA	PNS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	
2	L	SD	KRW	1	1	0	1	0	3	2	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	1	1	1	
2	P	PT	IRT	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	0	1	4	2	0	0
2	P	SD	IRT	1	0	1	0	1	3	2	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	5	2	1	0	
2	P	SMP	IRT	1	0	0	1	0	2	1	0	1	1	1	4	2	0	1	1	1	1	4	2	0	0	0	0	0	1	1	1	
2	P	SMA	IRT	1	1	1	0	0	3	2	1	1	1	0	3	2	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	1	1	1	
2	L	SMA	TB	0	0	0	1	1	2	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	2	1	0	0	1	1	0	2	1	0	0	
1	P	SMP	IRT	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	5	2	1	0	1	1	1	4	2	0	1	1	1	1	4	2	0	0
2	P	SMP	TB	0	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	5	2	1	1	0	1	0	3	2	0	0	0	0	0	1	1	0	
2	P	PT	KRW	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	2	0	1	
2	L	SMA	KRW	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	1	1	2	1	1	0
2	P	SMP	IRT	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	
2	P	PT	IRT	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	3	2	1	1	1	1	0	4	2	0	0
2	P	PT	PNS	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	5	2	1	1	0	0	0	2	1	1	0	1	1	1	4	2	0	0
1	P	SMA	KRW	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	4	2	1	1	1	0	0	3	2	1	0
2	L	SMP	KRW	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	5	2	1	1	
2	L	SMP	TB	0	0	0	1	1	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	
2	L	SMA	KRW	1	1	1	1	0	4	2	1	1	1	0	4	2	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	1	1	1	
2	P	SMA	IRT	1	0	0	1	0	2	1	0	1	0	2	1	0	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	1	5	2	0	0	
2	P	SD	IRT	1	0	0	1	0	2	1	1	1	1	1	5	2	0	1	1	1	1	4	2	0	0	0	0	0	1	0	0	

2	P	SMA	IRT	1	1	0	0	0	2	1	1	0	1	0	1	3	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	0	0
2	P	SMA	IRT	1	0	0	1	1	3	2	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	2	1	1	1	1	0	0	3	2	0	0	
2	P	SMA	IRT	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1
1	P	SMA	KRW	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	5	2	0	0	
2	L	SMP	PNS	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	0	0	3	2	1	0
2	P	SD	IRT	1	1	1	1	1	5	2	1	0	0	1	1	3	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	2	1	0
1	L	SMA	KRW	1	1	0	1	1	4	2	1	0	0	1	1	3	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	0	0	3	2	1	0
2	L	PT	PNS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	0	0
1	L	SMA	IRT	1	1	1	1	0	4	2	0	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0
2	L	SMA	PNS	1	1	0	1	1	4	2	1	0	1	0	0	2	1	0	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1
2	P	SMA	KRW	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	0	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	5	2	1	0
2	L	SMA	TB	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
2	L	SMA	KRW	1	0	0	1	0	2	1	1	1	1	1	0	4	2	1	1	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0
2	P	SMP	IRT	1	1	1	1	1	5	2	0	1	0	1	0	2	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1
2	L	SMA	TB	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
2	P	SMP	TB	1	1	0	1	1	4	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1
2	L	SD	KRW	1	0	0	0	1	2	1	1	0	0	0	1	2	1	0	1	1	1	1	4	2	1	0	0	0	1	2	1	0	0
2	L	SMA	KRW	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	2	1	0
1	L	SMA	KRW	0	0	0	1	1	2	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	5	2	1	0	0	0	0	1	1	1	1
2	L	SMA	PNS	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
2	L	SMA	PNS	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	0	0
1	L	SMA	KRW	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	2	1	0	1	1	1	1	4	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1
2	L	SMA	KRW	1	1	1	1	1	5	2	1	0	1	0	1	3	2	1	1	0	0	0	2	1	0	1	1	0	0	2	1	0	0
2	P	SMA	IRT	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	3	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	1	0
2	L	SMA	KRW	1	1	1	1	1	5	2	1	1	0	1	0	3	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	1	0



2	P	SMP	KRW	1	0	0	1	1	3	2	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	
2	L	SMP	PNS	1	0	1	1	1	4	2	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	5	2	0	1	1	1	1	4	2	1	1
1	L	PT	PNS	1	1	0	0	1	3	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	
2	P	SMP	IRT	0	1	0	1	1	3	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	3	2	0	0
2	L	SMA	PNS	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	2	0	0
2	P	SD	IRT	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0
1	L	SMA	KRW	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	0	0	3	2	0	0
1	P	SMP	KRW	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	2	1	0
2	L	SMP	KRW	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1
2	L	SMA	PNS	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	0	1	1	4	2	0	0
2	P	SMA	IRT	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	3	2	1	1	0	1	1	4	2	0	0	0	0	0	1	1	0
2	P	SMA	IRT	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	5	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	4	2	0	0
2	L	PT	PNS	1	1	1	1	1	5	2	1	0	0	1	1	3	2	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	0	0
2	L	SMA	KRW	1	1	0	1	1	4	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	3	2	1	1
1	L	PT	TB	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	1	1	1	0	1	1	4	2	0	0	1	0	1	2	1	1	1
1	P	PT	TB	1	0	1	0	1	3	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	
2	L	SMA	KRW	1	1	0	0	0	2	1	1	1	1	0	4	2	0	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1
1	P	PT	TB	1	1	0	0	1	3	2	1	1	1	0	1	4	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
2	L	SMA	TB	1	1	1	1	1	5	2	0	1	1	1	0	3	2	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	5	2	1	1

## A. Pelayanan Farmasi

### a) Kehandalan (P1-P5)

#### P1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak baik	37	32.2	32.2	32.2
baik	78	67.8	67.8	100.0
Total	115	100.0	100.0	

#### P2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak baik	45	39.1	39.1	39.1
baik	70	60.9	60.9	100.0
Total	115	100.0	100.0	

#### P3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak baik	53	46.1	46.1	46.1
baik	62	53.9	53.9	100.0
Total	115	100.0	100.0	

#### P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak baik	40	34.8	34.8	34.8
baik	75	65.2	65.2	100.0
Total	115	100.0	100.0	

#### P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak baik	44	38.3	38.3	38.3
baik	71	61.7	61.7	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**kehandalan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	41	35.7	35.7	35.7
2	74	64.3	64.3	100.0
Total	115	100.0	100.0	

b) Tanggap (T1-T5)

**T1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak baik	50	43.5	43.5	43.5
baik	65	56.5	56.5	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**T2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak baik	59	51.3	51.3	51.3
baik	56	48.7	48.7	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**T3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak baik	51	44.3	44.3	44.3
baik	64	55.7	55.7	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**T4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak baik	50	43.5	43.5	43.5
baik	65	56.5	56.5	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**T5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak baik	54	47.0	47.0	47.0
baik	61	53.0	53.0	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**Tanggap**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	47	40.9	40.9	40.9
2	68	59.1	59.1	100.0
Total	115	100.0	100.0	

## c) Jaminan (J1-J5)

**J1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak baik	48	41.7	41.7	41.7
baik	67	58.3	58.3	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**J2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak baik	41	35.7	35.7	35.7
baik	74	64.3	64.3	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**J3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak baik	48	41.7	41.7	41.7
baik	67	58.3	58.3	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**J4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak baik	36	31.3	31.3	31.3
baik	79	68.7	68.7	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**J5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak baik	43	37.4	37.4	37.4
baik	72	62.6	62.6	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**Jaminan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	43	37.4	37.4	37.4
2	72	62.6	62.6	100.0
Total	115	100.0	100.0	

## d) Empati (E1-E5)

**E1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak baik	53	46.1	46.1	46.1
baik	62	53.9	53.9	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**E2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak baik	47	40.9	40.9	40.9
baik	68	59.1	59.1	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**E3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak baik	42	36.5	36.5	36.5
baik	73	63.5	63.5	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**E4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak baik	59	51.3	51.3	51.3
baik	56	48.7	48.7	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**E5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak baik	48	41.7	41.7	41.7
baik	67	58.3	58.3	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**Empati**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	47	40.9	40.9	40.9
2	68	59.1	59.1	100.0
Total	115	100.0	100.0	

## e) Bukti Fisik (F1-F5)

**F1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak baik	51	44.3	44.3	44.3
baik	64	55.7	55.7	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**F2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak baik	72	62.6	62.6	62.6
baik	43	37.4	37.4	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**F3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak baik	69	60.0	60.0	60.0
baik	46	40.0	40.0	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**F4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak baik	50	43.5	43.5	43.5
baik	65	56.5	56.5	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**F5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak baik	45	39.1	39.1	39.1
baik	70	60.9	60.9	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**Fisik**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	49	42.6	42.6	42.6
2	66	57.4	57.4	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**B. Pelayanan Farmasi Keseluruhan****Pelayanan Farmasi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak baik	44	38.3	38.3	38.3
baik	71	61.7	61.7	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**C. KEPUASAN**

## a) Kehandalan (K1-K5)

**K1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	54	47.0	47.0	47.0
puas	61	53.0	53.0	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**K2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	51	44.3	44.3	44.3
puas	64	55.7	55.7	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**K3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	43	37.4	37.4	37.4
puas	72	62.6	62.6	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**K4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	48	41.7	41.7	41.7
puas	67	58.3	58.3	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**K5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	46	40.0	40.0	40.0
puas	69	60.0	60.0	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**handal**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	43	37.4	37.4	37.4
2	72	62.6	62.6	100.0
Total	115	100.0	100.0	

## b) Daya Tanggap (K6-K10)

**K6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	41	35.7	35.7	35.7
puas	74	64.3	64.3	100.0
Total	115	100.0	100.0	



**K7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	52	45.2	45.2	45.2
puas	63	54.8	54.8	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**K8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	20	17.4	17.4	17.4
puas	95	82.6	82.6	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**K9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	19	16.5	16.5	16.5
puas	96	83.5	83.5	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**K10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	41	35.7	35.7	35.7
puas	74	64.3	64.3	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**dayatanggap**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	25	21.7	21.7	21.7
2	90	78.3	78.3	100.0
Total	115	100.0	100.0	

## c) Jaminan (K11-K15)

**K11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	42	36.5	36.5	36.5
puas	73	63.5	63.5	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**K12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	39	33.9	33.9	33.9
puas	76	66.1	66.1	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**K13**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	41	35.7	35.7	35.7
puas	74	64.3	64.3	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**K14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	40	34.8	34.8	34.8
puas	75	65.2	65.2	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**K15**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	55	47.8	47.8	47.8
puas	60	52.2	52.2	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**j**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	43	37.4	37.4	37.4
2	72	62.6	62.6	100.0
Total	115	100.0	100.0	

d) Empati (K15-K20)

**K16**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	42	36.5	36.5	36.5
puas	73	63.5	63.5	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**K17**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	59	51.3	51.3	51.3
puas	56	48.7	48.7	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**K18**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	34	29.6	29.6	29.6
puas	81	70.4	70.4	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**K19**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	43	37.4	37.4	37.4
puas	72	62.6	62.6	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**K20**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	52	45.2	45.2	45.2
puas	63	54.8	54.8	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**totalempati**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	51	44.3	44.3	44.3
2	64	55.7	55.7	100.0
Total	115	100.0	100.0	

## e). Fisik (K21-K25)

**K21**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	16	13.9	13.9	13.9
puas	99	86.1	86.1	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**K22**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	45	39.1	39.1	39.1
puas	70	60.9	60.9	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**K23**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	45	39.1	39.1	39.1
puas	70	60.9	60.9	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**K24**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	45	39.1	39.1	39.1
puas	70	60.9	60.9	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**K25**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	35	30.4	30.4	30.4
puas	80	69.6	69.6	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**tampilanfisik**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	44	38.3	38.3	38.3
2	71	61.7	61.7	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**D. Kepuasan Keseluruhan (K1-K250)****kepuasan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	40	34.8	34.8	34.8
2	75	65.2	65.2	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**E. BIVARIAT masing-masing dimensi**  
**a). Kehandalan**

**kehandalan \* handal Crosstabulation**

			handal		Total
			1	2	
kehandalan 1	Count	14	27	41	
	% within kehandalan	34.1%	65.9%	100.0%	
2	Count	29	45	74	
	% within kehandalan	39.2%	60.8%	100.0%	
Total	Count	43	72	115	
	% within kehandalan	37.4%	62.6%	100.0%	

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.287 <sup>a</sup>	1	.592		
Continuity Correction <sup>b</sup>	.112	1	.738		
Likelihood Ratio	.288	1	.591		
Fisher's Exact Test				.689	.371
Linear-by-Linear Association	.284	1	.594		
N of Valid Cases <sup>b</sup>	115				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15.33.

b. Computed only for a 2x2 table

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.287 <sup>a</sup>	1	.592		
Continuity Correction <sup>b</sup>	.112	1	.738		
Likelihood Ratio	.288	1	.591		
Fisher's Exact Test				.689	.371
Linear-by-Linear Association	.284	1	.594		
N of Valid Cases <sup>b</sup>	115				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15.33.

**b). Tanggap**

**Tanggap \* dayatanggap Crosstabulation**

			dayatanggap		Total
			1	2	
Tanggap 1	Count	13	34	47	
	% within Tanggap	27.7%	72.3%	100.0%	
2	Count	12	56	68	
	% within Tanggap	17.6%	82.4%	100.0%	
Total	Count	25	90	115	
	% within Tanggap	21.7%	78.3%	100.0%	

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	1.638 <sup>a</sup>	1	.201		
Continuity Correction <sup>b</sup>	1.102	1	.294		
Likelihood Ratio	1.616	1	.204		
Fisher's Exact Test				.252	.147
Linear-by-Linear Association	1.623 <sup>c</sup>	1	.203		
N of Valid Cases	115				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10.22.

b. Computed only for a 2x2 table

**Jaminan \* j Crosstabulation**

<b>C. Jaminan</b>			j		Total
			1	2	
Jaminan 1	Count	23	20	43	
	% within Jaminan	53.5%	46.5%	100.0%	
2	Count	20	52	72	
	% within Jaminan	27.8%	72.2%	100.0%	
Total	Count	43	72	115	
	% within Jaminan	37.4%	62.6%	100.0%	

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7.602 <sup>a</sup>	1	.006		
Continuity Correction <sup>b</sup>	6.543	1	.011		
Likelihood Ratio	7.549	1	.006		
Fisher's Exact Test				.009	.005
Linear-by-Linear Association	7.536 <sup>c</sup>	1	.006		
N of Valid Cases	115				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 16.08.

b. Computed only for a 2x2 table

## D. Empati

**Empati \* totalempati Crosstabulation**

			totalempati		Total
			1	2	
Empati 1	Count	23	24	47	
	% within Empati	48.9%	51.1%	100.0%	
2	Count	28	40	68	
	% within Empati	41.2%	58.8%	100.0%	
Total	Count	51	64	115	
	% within Empati	44.3%	55.7%	100.0%	

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.678 <sup>a</sup>	1	.410		.263
Continuity Correction <sup>b</sup>	.400	1	.527		
Likelihood Ratio	.677	1	.411		
Fisher's Exact Test				.449	.263
Linear-by-Linear Association	.672 <sup>c</sup>	1	.412		
N of Valid Cases	115				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 20.84.

b. Computed only for a 2x2 table

## e. Fisik

**Fisik \* tampilanfisik Crosstabulation**

			tampilanfisik		Total
			1	2	
Fisik 1	Count	31	18	49	
	% within Fisik	63.3%	36.7%	100.0%	
2	Count	13	53	66	
	% within Fisik	19.7%	80.3%	100.0%	
Total	Count	44	71	115	
	% within Fisik	38.3%	61.7%	100.0%	



### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	22.598 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	20.791	1	.000		
Likelihood Ratio	23.093	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	22.401 <sup>c</sup>	1	.000		
N of Valid Cases	115				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 18.75.

b. Computed only for a 2x2 table

### F. Bivariat Keseluruhan Pelayanan Farmasi dan Kepuasan

#### PelayananFarmasi \* kepuasan Crosstabulation

			kepuasan		Total
			1	2	
PelayananFarmasi	tidak baik	Count	21	23	44
		% within PelayananFarmasi	47.7%	52.3%	100.0%
	baik	Count	19	52	71
		% within PelayananFarmasi	26.8%	73.2%	100.0%
Total	Count		40	75	115
	% within PelayananFarmasi		34.8%	65.2%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5.264 <sup>a</sup>	1	.022	.027	.019
Continuity Correction <sup>b</sup>	4.381	1	.036		
Likelihood Ratio	5.212	1	.022	.027	.019
Fisher's Exact Test				.027	.019
Linear-by-Linear Association	5.219 <sup>c</sup>	1	.022	.027	.019
N of Valid Cases	115				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15.30.

b. Computed only for a 2x2 table

**G. Multivariat**

**Variables in the Equation**

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95.0% C.I. for EXP(B)	
							Lower	Upper
Step 1 <sup>a</sup> Tanggap	1.082	.444	5.938	1	.015	2.951	1.236	7.048
Jaminan	1.045	.450	5.385	1	.020	2.844	1.176	6.875
Fisik	1.177	.440	7.158	1	.007	3.246	1.370	7.691
Constant	-4.506	1.209	13.892	1	.000	.011		

a. Variable(s) entered on step 1: Tanggap, Jaminan, Fisik.

	KepuasanP1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25		
Ke Pearson pu Correlation	1	.292	.411*	.500*	.411*	1.000	.292	.411*	.500*	.411*	1.000	.292	.411*	.500*	.411*	1.000	.292	.411*	.500*	.411*	1.000	.292	.411*	.500*	.411*		
as Sig. (2- an tailed)		.117	.024	.005	.024	.000	.117	.024	.005	.024	.000	.117	.024	.005	.024	.000	.117	.024	.005	.024	.000	.117	.024	.005	.024		
P1 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
p2 Pearson Correlation	.292	1	.224	.292	.463*	.292	1.000	.224	.292	.463**	.292	1.000	.224	.292	.463*	.292	1.000	.224	.292	.463*	.292	1.000	.224	.292	.463*		
Sig. (2- tailed)	.117		.235	.117	.010	.117	.000	.235	.117	.010	.117	.000	.235	.117	.010	.117	.000	.235	.117	.010	.117	.000	.235	.117	.010		
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
p3 Pearson Correlation	.411*	.224	1	.411*	.663*	.411*	.224	1.000	.411*	.663**	.411*	.224	1.000	.411*	.663*	.411*	.224	1.000	.411*	.663*	.411*	.224	1.000	.411*	.663*		
Sig. (2- tailed)	.024	.235		.024	.000	.024	.235	.000	.024	.000	.024	.235	.000	.024	.000	.024	.235	.000	.024	.000	.024	.235	.000	.024	.000		
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
p4 Pearson Correlation	.500**	.292	.411*	1	.411*	.500*	.292	.411*	1.000	.411*	.500*	.292	.411*	1.000	.411*	.500*	.292	.411*	1.000	.411*	.500*	.292	.411*	1.000	.411*		
Sig. (2- tailed)	.005	.117	.024		.024	.005	.117	.024	.000	.024	.005	.117	.024	.000	.024	.005	.117	.024	.000	.024	.005	.117	.024	.000	.024		
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
p5 Pearson Correlation	.411*	.463*	.663*	.411*	1	.411*	.463*	.663*	.411*	1.000	.411*	.463*	.663*	.411*	1.000	.411*	.463*	.663*	.411*	1.000	.411*	.463*	.663*	.411*	1.000		
Sig. (2- tailed)	.024	.010	.000	.024		.024	.010	.000	.024	.000	.024	.010	.000	.024	.000	.024	.010	.000	.024	.000	.024	.010	.000	.024	.000		
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
p6 Pearson Correlation	1.000**	.292	.411*	.500*	.411*	1	.292	.411*	.500*	.411*	1.000	.292	.411*	.500*	.411*	1.000	.292	.411*	.500*	.411*	1.000	.292	.411*	.500*	.411*		
Sig. (2- tailed)	.000	.117	.024	.005	.024		.117	.024	.005	.024	.000	.117	.024	.005	.024	.000	.117	.024	.005	.024	.000	.117	.024	.005	.024		
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
p7 Pearson Correlation	.292	1.000	.224	.292	.463*	.292	1	.224	.292	.463**	.292	1.000	.224	.292	.463*	.292	1.000	.224	.292	.463*	.292	1.000	.224	.292	.463*		



p1 4	Pearson Correlation	.500**	.29 2	.411*	1.00 0**	.411*	.500*	.292	.411*	1.00 0**	.411*	.500*	.292	.411*	1	.411*	.500*	.292	.411*	1.00 0**	.411*	.500*	.29 2	.411*	1.0 00**	.411*		.6	
	Sig. (2- tailed)	.005	.11 7	.024	.000	.024	.005	.117	.024	.000	.024	.005	.117	.024	.024	.005	.117	.024	.000	.024	.005	.11 7	.024	.005	.11 7	.024	.00 0	.024	.0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
p1 5	Pearson Correlation	.411*	.46 3**	.663*	.411*	1.00 0**	.411*	.463*	.663*	.411*	1.000*	.411*	.463*	.663*	.411*	1	.411*	.463*	.663*	.411*	1.00 0**	.411*	.46 3**	.663*	.41 1*	1.00 0**		.8	
	Sig. (2- tailed)	.024	.01 0	.000	.024	.000	.024	.010	.000	.024	.000	.024	.010	.000	.024	.024	.010	.000	.024	.000	.024	.000	.024	.01 0	.000	.01 0	.02 4	.000	.0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
p1 6	Pearson Correlation	1.000**	.29 2	.411*	.500*	.411*	1.00 0**	.292	.411*	.500*	.411*	1.00 0**	.292	.411*	.500*	.411*	1	.292	.411*	.500*	.411*	1.00 0**	.29 2	.411*	.50 0**	.411*		.6	
	Sig. (2- tailed)	.000	.11 7	.024	.005	.024	.000	.117	.024	.005	.024	.000	.117	.024	.005	.024	.117	.024	.005	.024	.000	.024	.000	.11 7	.024	.00 5	.024	.0	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
p1 7	Pearson Correlation	.292	1.0 00**	.224	.292	.463*	.292	1.00 0**	.224	.292	.463**	.292	1.00 0**	.224	.292	.463*	.292	1	.224	.292	.463*	.292	1.0 00**	.224	.29 2	.463*		.7	
	Sig. (2- tailed)	.117	.00 0	.235	.117	.010	.117	.000	.235	.117	.010	.117	.000	.235	.117	.010	.117	.235	.117	.010	.117	.00 0	.235	.11 7	.010	.11 7	.010	.0	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
p1 8	Pearson Correlation	.411*	.22 4	1.00 0**	.411*	.663*	.411*	.224	1.00 0**	.411*	.663**	.411*	.224	1.00 0**	.411*	.663*	.411*	.224	1	.411*	.663*	.411*	.22 4	1.00 0**	.41 1*	.663*		.7	
	Sig. (2- tailed)	.024	.23 5	.000	.024	.000	.024	.235	.000	.024	.000	.024	.235	.000	.024	.000	.024	.235	.024	.000	.024	.000	.23 5	.000	.23 5	.02 4	.000	.0	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
p1 9	Pearson Correlation	.500**	.29 2	.411*	1.00 0**	.411*	.500*	.292	.411*	1.00 0**	.411*	.500*	.292	.411*	1.00 0**	.411*	.500*	.292	.411*	1	.411*	.500*	.29 2	.411*	1.0 00**	.411*		.6	
	Sig. (2- tailed)	.005	.11 7	.024	.000	.024	.005	.117	.024	.000	.024	.005	.117	.024	.000	.024	.005	.117	.024	.000	.024	.005	.11 7	.024	.00 5	.11 7	.024	.0	.0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
p2 0	Pearson Correlation	.411*	.46 3**	.663*	.411*	1.00 0**	.411*	.463*	.663*	.411*	1.000*	.411*	.463*	.663*	.411*	1.00 0**	.411*	.463*	.663*	.411*	1.00 0**	.411*	.46 3**	.663*	.41 1*	1.00 0**		.8	
	Sig. (2- tailed)	.024	.01 0	.000	.024	.000	.024	.010	.000	.024	.000	.024	.010	.000	.024	.000	.024	.010	.000	.024	.000	.024	.01 0	.000	.01 0	.02 4	.000	.0	





**LAMPIRAN V**

**DOKUMENTASI PENELITIAN**



Peneliti membagikan kuesioner



Peneliti melakukan wawancara



Peneliti melakukan wawancara



Responden mengisi kuesioner





Peneliti melakukan wawancara



Instalasi Farmasi



Instalasi Farmasi



Tempat Penyimpanan Obat



Tempat Penyimpanan Obat



# INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

## Fakultas Kesehatan Masyarakat

WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY: WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>  
Tel: (061) 42084606 | e-mail: [info@helvetia.ac.id](mailto:info@helvetia.ac.id) | Wa: 08126025000 | Line id: instituthelvetia

### PERMOHONAN PENGAJUAN JUDUL THESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : HERVINA  
NPM : 1602011343  
Program Studi : ILMU KESEHATAN MASYARAKAT / S-2  
Peminatan : Manajemen Rumah Sakit



Judul yang telah di setujui :

ANALISIS KEPUASAN PASIEN KLINIK KESEHATAN KULIT DAN KELAMIN TERHADAP  
PELAYANAN FARMASI DI RSUD DR. R.M DJOELHAM BINJAI

Diketahui,

Ketua Program Studi  
S-2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA



Pemohon

(HERVINA )

diteruskan kepada Dosen Pembimbing

1. Dr. dr. JULIANDI HARAHAHAP, M.A. (0002077001) (No.HP : 0853-5879-2636)
2. DARWIN SYAMSUL, S.Si, M.Si, Apt (0125096601) (No.HP : 0813-9632-3399)

#### Catatan Penting bagi Dosen Pembimbing:

1. Pembimbing-I dan Pembimbing-II wajib melakukan koordinasi agar tercapai kesepakatan.
2. Diminta kepada dosen pembimbing untuk tidak mengganti topik yang sudah disetujui.
3. Berilah kesempatan kepada mahasiswa untuk mengeksplorasi permasalahan penelitian.
4. Mohon tidak menerima segala bentuk gratifikasi yang diberikan oleh mahasiswa.



# INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

## Fakultas Kesehatan Masyarakat

WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY: WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>  
Tel: (061) 42084606 | e-mail: [info@helvetia.ac.id](mailto:info@helvetia.ac.id) | Wa: 08126025000 | Line id: instituthelvetia

Nomor : 059 /EXT /DEK /FKM /IKH /11 /2019  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Survei Awal

Kepada Yth,  
Pimpinan RSUD. DR. R.M DJOELHAM BINJAI  
di-Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini datang menghadap, mahasiswa Program Studi S-2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT di INSTITUT KESEHATAN HELVETIA:

Nama : HERVINA  
NPM : 1602011343

Yang bermaksud akan mengadakan survei/ wawancara/ menyebar angket/ observasi, dalam rangka memenuhi kewajiban tugas-tugas dalam melakukan/ menyelesaikan studi pada Program Studi S-2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT di INSTITUT KESEHATAN HELVETIA.

Sehubungan dengan ini kami sangat mengharapkan bantuannya, agar dapat memberikan keterangan-keterangan, brosur-brosur, buku-buku, dan penjelasan lainnya yang akan digunakan dalam rangka menyusun Tesis dengan judul:


### **ANALISIS KEPUASAN PASIEN POLIKLINIK KESEHATAN KULIT DAN KELAMIN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI RSUD Dr.RM. DJOELHAM BINJAI**

Segala bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan semata-mata demi perkembangan Ilmu Pengetahuan dan tidak akan diumumkan atau diberitahukan pada pihak lain. Selanjutnya setelah mahasiswa bersangkutan yang akan menyelesaikan peninjauan/ riset/ wawancara, kami akan menyerahkan 1 (satu) eksemplar Tesis yang dibuat mahasiswa kami.

Atas bantuan dan kerja sama yang baik, Kami ucapkan terima kasih.

Medan, 04 /02 -19

Hormat Kami,  
DEKAN FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

  
Dr. ASRIWATI, S.Kep., Ns., S.Pd., M.Kes.  
(NIDN 10910027302)

Tembusan :  
1. Arsip



PEMERINTAH KOTA BINJAI  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. R.M. DJOELHAM**  
(Akreditasi Nomor : KARS-SERT/755/VI/2017 Tanggal 15 Juni 2017 )  
Jln. Sultan Hasanuddin No.9 ☎ (061) 8821372 Fax (061) 8830461 Kode Pos 20713  
**BINJAI**

Binjai, 18 April 2019

Nomor : 071 - 6704  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Survei

Kepada Yth :  
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Institut Kesehatan Helvetia Medan  
Di -  
Tempat

Sehubungan dengan Surat Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan, Nomor : 059/EXT/DKN/FKM/IKH/II/2019, Tanggal 04 Februari 2019, Perihal : Permohonan Survei Awal.

Pada dasarnya kami tidak berkeberatan menerima mahasiswa/i Bapak/Ibu untuk pengambilan data di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM. Djoelham Binjai dan surat saudara telah kami terima dan ditindaklanjuti kepada Kepala Bagian Diklat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM. Djoelham Binjai.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas dengan ini kami menerima mahasiswa/i yang tertera namanya dibawah ini :

Nama : **HERVINA**  
NPM : 1602011343  
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pasien Poliklinik Kesehatan Kulit Dan Kelamin Terhadap Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM. Djoelham Binjai.

Untuk melakukan Survey Awal dengan mematuhi seluruh Ketentuan, Peraturan, dan Perundang-Undangan yang berlaku di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM. Djoelham Binjai.

Demikian disampaikan untuk dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
Dr. R.M. DJOELHAM BINJAI



**Dr. SUGIANTO, Sp. OG**  
PEMBINA TK.I



# INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

## Fakultas Kesehatan Masyarakat

WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY: WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>  
Tel: (061) 42084606 | e-mail: [info@helvetia.ac.id](mailto:info@helvetia.ac.id) | Wa: 08126025000 | Line id: instituthelvetia

Nomor : 1162 / EXT / DKN / FKM / IKH / III / 2019  
Lampiran :  
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth,  
Pimpinan RSUD. DR. R.M DJOELHAM BINJAI  
di-Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini datang menghadap, mahasiswa Program Studi S-2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT di INSTITUT KESEHATAN HELVETIA:

Nama : HERVINA  
NPM : 1602011343

Yang bermaksud akan mengadakan penelitian/ wawancara/ menyebar angket/ observasi, dalam rangka memenuhi kewajiban tugas-tugas dalam melakukan/ menyelesaikan studi pada Program Studi S-2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT di INSTITUT KESEHATAN HELVETIA.

Sehubungan dengan ini kami sangat mengharapkan bantuannya, agar dapat memberikan keterangan-keterangan, brosur-brosur, buku-buku, dan penjelasan lainnya yang akan digunakan dalam rangka menyusun Tesis dengan judul:

### **ANALISIS KEPUASAN PASIEN POLIKLINIK KESEHATAN KULIT DAN KELAMIN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI RSUD Dr.RM. DJOELHAM BINJAI**

Segala bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan semata-mata demi perkembangan Ilmu Pengetahuan dan tidak akan diumumkan atau diberitahukan pada pihak lain. Selanjutnya setelah mahasiswa bersangkutan yang akan menyelesaikan peninjauan/ riset/ wawancara, kami akan menyerahkan 1 (satu) eksemplar Tesis yang dibuat mahasiswa kami.

Atas bantuan dan kerja sama yang baik, Kami ucapkan terima kasih.

Medan, 30 Maret 2019



Tembusan :  
1. Arsip



PEMERINTAH KOTA BINJAI  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. R.M. DJOELHAM**  
(Akreditasi Nomor : KARS-SERT/755/VI/2017 Tanggal 15 Juni 2017)  
Jln. Sultan Hasanuddin No.9 ☎ (061) 8821372 Fax (061) 8830461 Kode-Pos 20713  
**BINJAI**

Binjai, 18 April 2019

Nomor : 071 - 6703  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth :  
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Institut Kesehatan Helvetia Medan  
Di -  
Tempat

Sehubungan dengan Surat Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan, Nomor : 1162/EXT/DKN/FKM/IKH/III/2019, Tanggal 30 Maret 2019, Perihal : Permohonan Izin Penelitian.

Pada dasarnya kami tidak berkeberatan menerima mahasiswa/i Bapak/Ibu untuk pengambilan data di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M. Djoelham Binjai dan surat saudara telah kami terima dan ditindaklanjuti kepada Kepala Bagian Diklat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M. Djoelham Binjai.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas dengan ini kami menerima mahasiswa/i yang tertera namanya dibawah ini :

Nama : **HERVINA**  
NPM : 1602011343  
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pasien Poliklinik Kesehatan Kulit Dan Kelamin Terhadap Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM. Djoelham Binjai.

Untuk melakukan Penelitian dengan mematuhi seluruh Ketentuan, Peraturan, dan Perundang-Undangan yang berlaku di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM. Djoelham Binjai.

Demikian disampaikan untuk dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
Dr. R.M. DJOELHAM BINJAI

  
**Dr. SUGIANTO, Sp. OG**  
PEMBINA TK. I  
NIP. 19660607 199903 1 003



# INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

## Fakultas Kesehatan Masyarakat

WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY: WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>  
Tel: (061) 42084606 | e-mail: [info@helvetia.ac.id](mailto:info@helvetia.ac.id) | Wa: 08126025000 | Line id: instituthelvetia

Nomor : 1161/EXT/DKN/FKM/IKH/III/2019  
Lampiran :  
Hal : Permohonan Uji Validitas

Kepada Yth,  
Pimpinan  
di-Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini datang menghadap, mahasiswa Program Studi S-2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT di  
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA:

Nama : HERVINA  
NPM : 1602011343

Yang bermaksud akan mengadakan penelitian/ wawancara/ menyebar angket/ observasi, dalam  
rangka Uji Validitas dan Reliabilitas kuesioner pada penelitian yang berjudul:

### **ANALISIS KEPUASAN PASIEN POLIKLINIK KESEHATAN KULIT DAN KELAMIN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI RSUD Dr.RM. DJOELHAM BINJAI**

Sehubungan dengan ini kami sangat mengharapkan bantuannya, agar dapat memberikan  
keterangan-keterangan, brosur-brosur, buku-buku, penggunaan laboratorium dan penjelasan lainnya  
yang akan digunakan dalam rangka menyusun Tesis dengan judul:

### **ANALISIS KEPUASAN PASIEN POLIKLINIK KESEHATAN KULIT DAN KELAMIN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI RSUD Dr.RM. DJOELHAM BINJAI**

Segala bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan semata-mata demi perkembangan  
Ilmu Pengetahuan dan tidak akan diumumkan atau diberitahukan pada pihak lain.

Atas bantuan dan kerja sama yang baik, Kami ucapkan terima kasih.

Medan, 30 Maret 2019

Hormat Kami,

DEKAN FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA



Dr. ASRIWATI, S.Kep., Ns., S.Pd., M.Kes.

NIDN. (0910027302)

Tembusan :  
1. Arsip





**PEMERINTAH KOTA BINJAI**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. R.M. DJOELHAM**  
(Akreditasi Nomor : KARS-SERT/755/VI/2017 Tanggal 15 Juni 2017)  
Jln. Sultan Hasanuddin No.9 ☎ (061) 8821372 Fax (061) 8830461 Kode Pos 20713  
**BINJAI**

Binjai, 18 April 2019

Nomor : 071 - 6702  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Uji Validitas

Kepada Yth :  
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Institut Kesehatan Helvetia Medan  
Di -  
Tempat

Sehubungan dengan Surat Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan, Nomor : 1161/EXT/DKN/FKM/IKH/III/2019, Tanggal 30 Maret 2019, Perihal : Permohonan Uji Validitas.

Pada dasarnya kami tidak berkeberatan menerima mahasiswa/i Bapak/Ibu untuk pengambilan data di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M. Djoelham Binjai dan surat saudara telah kami terima dan ditindaklanjuti kepada Kepala Bagian Diklat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M. Djoelham Binjai.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas dengan ini kami menerima mahasiswa/i yang tertera namanya dibawah ini :

Nama : **HERVINA**  
NPM : 1602011343  
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pasien Poliklinik Kesehatan Kulit Dan Kelamin Terhadap Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM. Djoelham Binjai.

Untuk melakukan Uji Validitas dengan mematuhi seluruh Ketentuan, Peraturan, dan Perundang-Undangan yang berlaku di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM. Djoelham Binjai.

Demikian disampaikan untuk dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
Dr. R.M. DJOELHAM BINJAI



**Dr. SUGIANTO, Sp. OG**  
PEMBINA TK. I  
NIP. 19660607 199903 1 003



PEMERINTAH KOTA BINJAI  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. RM. DJOELHAM**  
(AKREDITASI NOMOR : KARS-SERT/755/VI/2017 TGL 15 JUNI 2017)  
Jln. Sultan Hasanuddin No.9 ☎ (061) 8821372 Fax (061) 8830461 Kode Pos 20713  
**BINJAI**

Binjai, 30 April 2019

Nomor : 071 - 7377  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Perihal : Selesai Penelitian

Kepada Yth :  
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Institut Kesehatan Helvetia  
Di

T e m p a t

Sehubungan dengan Surat Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan, Nomor : 1162/EXT/DKN/FKM/IKH/III/2019, Tanggal 30 Maret 2019, Perihal : Permohonan Izin Penelitian.

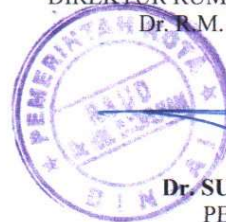
Berkenaan dengan hal tersebut diatas, dengan ini kami menyatakan Mahasiswa/i yang tertera namanya dibawah ini :

Nama : **HERVINA**  
NPM : 1602011343  
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pasien Poliklinik Kesehatan Kulit Dan Kelamin Terhadap Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM. Djoelham Binjai

Benar Telah Selesai melaksanakan Penelitian dengan mematuhi seluruh Ketentuan, Peraturan, dan Perundang-Undangan yang berlaku di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M. Djoelham Binjai.

Demikian disampaikan untuk dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
Dr. R.M. DJOELHAM BINJAI



**Dr. SUGIANTO, Sp. OG**  
PEMBINA TK. I  
NIP. 19660607 199903 1 003



# INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

## Fakultas Kesehatan Masyarakat

WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY: WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>  
Tel: (061) 42084606 | e-mail: [info@helvetia.ac.id](mailto:info@helvetia.ac.id) | Wa: 08126025000 | Line id: instituthelvetia

### LEMBAR BIMBINGAN TESIS

Nama Mahasiswa/i : HERVINA  
NPM : 1602011343  
Program Studi : ILMU KESEHATAN MASYARAKAT / S-2  
Peminatan : Manajemen Rumah Sakit



Judul : ANALISIS KEPUASAN PASIEN DI POLI KESEHATAN KULIT DAN  
KELAMIN PADA PELAYANAN FARMASI DI RSUD DR. R.M DJOELHAM  
BINJAI

Nama Pembimbing 1 : Dr. dr. JULIANDI HARAHAP, M.A.

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran	Paraf
1	14 Juni 2019	Bab IV	Pabrik rumah	
2	20 Juni 2019	Bab IV - Bab VI	Perbaikan rumah	
3				
4				
5				
6				
7				
8				

Diketahui,

Ketua Program Studi

S-2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA



ANTO SKM., M.Kes., M.M.

Medan, 24/06/2019

Pembimbing 1 (Satu)

Dr. dr. JULIANDI HARAHAP, M.A.

#### KETENTUAN:

1. Lembar Konsultasi diprint warna pada kertas A4 rangkap 2 (dua).
2. Satu (1) lembar untuk Prodi.
3. Satu (1) lembar untuk Administrasi Sidang (Wajib dikumpulkan sebelum sidang).
4. Lembar Konsultasi WAJIB DIISI Sebelum ditandatangani Dosen Pembimbing.
5. Mahasiswa DILARANG MEMBERIKAN segala bentuk GRATIFIKASI/Suap terhadap Dosen.
6. Dosen DILARANG MENERIMA segala bentuk GRATIFIKASI/Pemberian dari Mahasiswa.
7. Pelanggaran ketentuan No 5 dan 6 berakibat PEMBATALAN HASIL UJIAN & Penggantian Dosen.



# INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

## Fakultas Kesehatan Masyarakat

WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY: WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>  
Tel: (061) 42084606 | e-mail: [info@helvetia.ac.id](mailto:info@helvetia.ac.id) | Wa: 08126025000 | Line id: instituthelvetia

### LEMBAR BIMBINGAN TESIS

Nama Mahasiswa/i : HERVINA  
NPM : 1602011343  
Program Studi : ILMU KESEHATAN MASYARAKAT / S-2  
Peminatan : Manajemen Rumah Sakit



Judul : ANALISIS KEPUASAN PASIEN DI POLI KESEHATAN KULIT DAN  
: KELAMIN PADA PELAYANAN FARMASI DI RSUD DR. R.M DJOELHAM  
BINJAI

Nama Pembimbing 2 : DARWIN SYAMSUL, S.Si, M.Si, Apt

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran	Paraf
1	15 Desember 2018	Isi setiap bab (1,2,3)	Perbaikan isi setiap bab	
2	12 Januari 2019	Isi setiap bab	Perbaikan isi setiap bab	
3	24 Januari 2019	Tentang no daftar pustaka	Perbaikan no daftar pustaka	
4	4 Februari 2019	Perbaikan penulisan daftar pustaka	Perbaikan daftar pustaka.	
5		daftar pustaka		
6	21 Februari 2019	Melihat isi proposal	Perbaiki lagi dan keseluruhan	
7				
8				

Diketahui,

Medan, 23/08/2018

Ketua Program Studi

Pembimbing 2 (Dua)

S-2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA



ANTO SKM., M.Kes., M.M.

DARWIN SYAMSUL, S.Si, M.Si, Apt

#### **KETENTUAN:**

1. Lembar Konsultasi diprint warna pada kertas A4 rangkap 2 (dua).
2. Satu (1) lembar untuk Prodi.
3. Satu (1) lembar untuk Administrasi Sidang (Wajib dikumpulkan sebelum sidang).
4. Lembar Konsultasi WAJIB DIISI Sebelum ditandatangani Dosen Pembimbing.
5. Mahasiswa DILARANG MEMBERIKAN segala bentuk GRATIFIKASI/Suap terhadap Dosen.
6. Dosen DILARANG MENERIMA segala bentuk GRATIFIKASI/Pemberian dari Mahasiswa.
7. Pelanggaran ketentuan No 5 dan 6 berakibat PEMBATALAN HASIL UJIAN & Penggantian Dosen.



# INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

## Fakultas Kesehatan Masyarakat

WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY: WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>  
Tel: (061) 42084606 | e-mail: [info@helvetia.ac.id](mailto:info@helvetia.ac.id) | Wa: 08126025000 | Line id: instituthelvetia

### LEMBAR BIMBINGAN TESIS

Nama Mahasiswa/i : HERVINA  
NPM : 1602011343  
Program Studi : ILMU KESEHATAN MASYARAKAT / S-2  
Peminatan : Manajemen Rumah Sakit



Judul : ANALISIS KEPUASAN PASIEN DI POLI KESEHATAN KULIT DAN  
KELAMIN PADA PELAYANAN FARMASI DI RSUD DR. R.M DJOELHAM  
BINJAI

Nama Pembimbing 2 : DARWIN SYAMSUL, S.Si, M.Si, Apt

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran	Paraf
1	Senin 24 Jun 2019	Bab IV	Perbaiki - perbaiki Bab 2	
2	Rabu 26 Jun 2019	Senara Bab IV-VI	tidak diperbaiki	
3	Jumat 28 Jun 2019	Senara Bab IV-VI	tidak diperbaiki	
4				
5				
6				
7				
8				

Diketahui,

Ketua Program Studi

S-2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA



Medan, 24/06/2019

Pembimbing 2 (Dua)

DARWIN SYAMSUL, S.Si, M.Si, Apt

#### KETENTUAN:

1. Lembar Konsultasi diprint warna pada kertas A4 rangkap 2 (dua).
2. Satu (1) lembar untuk Prodi.
3. Satu (1) lembar untuk Administrasi Sidang (Wajib dikumpulkan sebelum sidang).
4. Lembar Konsultasi WAJIB DIISI Sebelum ditandatangani Dosen Pembimbing.
5. Mahasiswa DILARANG MEMBERIKAN segala bentuk GRATIFIKASI/Suap terhadap Dosen.
6. Dosen DILARANG MENERIMA segala bentuk GRATIFIKASI/Pemberian dari Mahasiswa.
7. Pelanggaran ketentuan No 5 dan 6 berakibat PEMBATALAN HASIL UJIAN & Penggantian Dosen.



# INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

## Fakultas Kesehatan Masyarakat

WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY: WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>  
Tel: (061) 42084606 | e-mail: [info@helvetia.ac.id](mailto:info@helvetia.ac.id) | Wa: 08126025000 | Line id: instituthelvetia

### LEMBAR BIMBINGAN TESIS

Nama Mahasiswa/i : HERVINA  
NPM : 1602011343  
Program Studi : ILMU KESEHATAN MASYARAKAT / S-2  
Peminatan : Manajemen Rumah Sakit



Judul : ANALISIS KEPUASAN PASIEN DI POLI KESEHATAN KULIT DAN  
KELAMIN PADA PELAYANAN FARMASI DI RSUD DR. R.M DJOELHAM  
BINJAI

Nama Pembimbing 1 : Dr. dr. JULIANDI HARAHAP, M.A.

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran	Paraf
1	20 Agustus 2018	Pembahasan bab 1	Tujuan, motivasi apa penelitian	
2	13 September 2018	Pembahasan bab 2	Teknik wawancara semi terstruktur	
3	18 Oktober 2018	Pembahasan bab 3	Bab 3 / Metodologi penelitian	
4	14 Januari 2019	Pembahasan bab 1,2,3 dan kesimpulan	Typing error dan pembahasan bab (1,2,3)	
5				
6	15 Februari 2019	Pembahasan kembali bab (1,2,3)	Typing error	
7				
8				

Diketahui,

Ketua Program Studi  
S-2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA



ANTO SEM, M.Kes., M.M.

Medan, 12/01/2019

Pembimbing 1 (Satu)

Dr. dr. JULIANDI HARAHAP, M.A.

#### **KETENTUAN:**

1. Lembar Konsultasi diprint warna pada kertas A4 rangkap 2 (dua).
2. Satu (1) lembar untuk Prodi.
3. Satu (1) lembar untuk Administrasi Sidang (Wajib dikumpulkan sebelum sidang).
4. Lembar Konsultasi WAJIB DIISI Sebelum ditandatangani Dosen Pembimbing.
5. Mahasiswa DILARANG MEMBERIKAN segala bentuk GRATIFIKASI/Suap terhadap Dosen.
6. Dosen DILARANG MENERIMA segala bentuk GRATIFIKASI/Pemberian dari Mahasiswa.
7. Pelanggaran ketentuan No 5 dan 6 berakibat PEMBATALAN HASIL UJIAN & Penggantian Dosen.



# INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

## Fakultas Kesehatan Masyarakat

WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY: WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>  
Tel: (061) 42084606 | e-mail: [info@helvetia.ac.id](mailto:info@helvetia.ac.id) | Wa: 08126025000 | Line id: instituthelvetia

### LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN (REVISI)

#### Identitas Mahasiswa :

Nama : HERVINA  
NIM : 1602011343  
Program Studi : ILMU KESEHATAN MASYARAKAT / S-2  
Judul : ANALISIS KEPUASAN PASIEN POLIKLINIK KESEHATAN KULIT DAN KELAMIN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI RSUD Dr.RM. DJOELHAM BINJAI  
Tanggal Ujian Sebelumnya : 15 Maret 2019

Telah dilakukan perbaikan oleh mahasiswa sesuai dengan saran dosen pembimbing. Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas diperkenankan untuk melanjutkan pada tahap berikutnya yaitu: PENELITIAN/ ~~UJIAN PESIS/JILID LUX\*~~ Coret yang tidak perlu.

No	Nama Pembimbing 1 dan 2	Tanggal Disetujui	Tandatangan
1.	Dr. dr. JULIANDI HARAHAP, M.A.	29/3/2019	
2.	DARWIN SYAMSUL, S.Si, M.Si, Apt	30/3/2019	Medan, 30/Maret 2019

KAPRODI  
S-2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA



#### Catatan:

- Lembar persetujuan revisi dibawa setiap konsul revisi.
- Print warna menggunakan kertas A4 (Rangkap 1).
- Tanda \*) silahkan dicoret yang tidak perlu.
- Isi tanggal ujian, tanggal disetujui, dan ditandatangani oleh pembimbing bila disetujui.



# INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

## Fakultas Kesehatan Masyarakat

WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY: WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>  
Tel: (061) 42084606 | e-mail: [info@helvetia.ac.id](mailto:info@helvetia.ac.id) | Wa: 08126025000 | Line id: instituthelvetia

### LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN (REVISI)

Identitas Mahasiswa :

Nama : HERVINA  
NIM : 1602011343  
Program Studi : ILMU KESEHATAN MASYARAKAT / S-2  
Judul : ANALISIS KEPUASAN PASIEN DI POLI KESEHATAN KULIT DAN KELAMIN PADA PELAYANAN FARMASI DI RSUD DR. R.M DJOELHAM BINJAI  
Tanggal Ujian Sebelumnya : 31 Juli 2019

Telah dilakukan perbaikan oleh mahasiswa sesuai dengan saran dosen pembimbing. Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas diperkenankan untuk melanjutkan pada tahap berikutnya yaitu: PENELITIAN/UJIAN TESIS/JILID LUX\*) Coret yang tidak perlu.

No	Nama Pembimbing 1 dan 2	Tanggal Disetujui	Tandatangan
1.	Dr. dr. JULIANDI HARAHAHAP, M.A.	1 Agustus 2019	
2.	DARWIN SYAMSUL, S.Si, M.Si, Apt	3 Agustus 2019	

Medan, 3 Agustus 2019



Catatan:

- Lembar persetujuan revisi dibawa setiap konsul revisi.
- Print warna menggunakan kertas A4 (Rangkap 1).
- Tanda \*) silahkan dicoret yang tidak perlu.
- Isi tanggal ujian, tanggal disetujui, dan ditandatangani oleh pembimbing bila disetujui.