

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, D. O., Fitriah, R., Aditya, M. L., Marliadi, R., & Rahayu, A. 2023. Analisis Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dan Tingkat Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rsud Hadji Boejasin Pelaihari. *Jurnal Ilmiah Farmasi*, 133–140.
- Akbar, D. O., Handayani, G. D., & Putri, A. N. 2020. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*, 5(1), 108–116.
- Ahmar, S. B., & Ridwan, B. A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Apotek Rawat Inap Rs TKIV Dr R. Ismoyo Kendari Terhadap Tingkat Keputusan Pasien. *Jurnal Pharmacia Mandala Waluya*, 1(4), 174-187.
- Alawiyah, M. A., Wulandari, A. S., Fatimah, F. S., & Nurinda, E. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta Periode Januari 2023. *INPHARNMED Journal (Indonesian Pharmacy and Natural Medicine Journal)*, 7(1), 64-73.
- Antari, N. P. U., Megawati, F., & Suwantara, I. P. T. (2017). Korelasi Antara Tingkat Pendidikan Dan Harapan Serta Persepsi Pasien Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Apotek “X” Di daerah Seminyak. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 3(1).
- Ayudia, S., Nadeak, B., & Suyaman, D. J. (2021). Evaluasi Mutu Pelayanan Puskesmas Terakreditasi Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Karawang. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(6), 3037-3048.
- Benita, Z., Wijayanti, T., & Pramukantoro, G. E. 2023. Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien di Apotek Wilayah Kecamatan X Kota Surakarta Tahun 2022: Correlation of Quality of Pharmaceutical Services and Patient Satisfaction in Pharmacy of X District Surakarta in 2022. *Jurnal Sains dan Kesehatan*, 5(2), 186–197.
- Brata, A., & Haflin, H. 2020. Gambaran Kinerja Pengelola Di Puskesmas Kota Jambi. *Jurnal Bahana Kesehatan Masyarakat (Bahana of Journal Public Health)*, 4(1), 23-27.
- Dumanauw, J. M., Sasi, L., Maramis, R. N., Rintjap, D. S., & Tangka, J. (2023, June). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Umum Daerah Sele Be Solu Kota Sorong. In *Prosiding Seminar Nasional (Vol. 1, pp. 260-268)*.

- Efriani, L., & Marfuati, S. (2022). Hubungan Karakteristik Sosiodemografi terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kabupaten Cirebon. *Borneo Journal Of Pharmascientech*, 6(2), 94-98.
- Endartiwi, S. S. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 105-112.
- Faridi, A., Susilawaty, A., Rahmiati, B. F., Sianturi, E., Adiputra, I. M. S., Budiastutik, I., Oktaviani, N. P. W., Trisnadewi, N. W., Tania, P. O. A., & Ramdany, R. 2021. Metodologi Penelitian Kesehatan. Yayasan Kita Menulis.
- Ghiffari, H. D., Mayefis, D., & Novianti, R. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sekupang Kota Batam. *Sehatmas: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 622-628.
- Handayani, G. N. 2020. Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien. *Media Nusa Creative (MNC Publishing)*.
- Hariyoko, Y., Dolfianto Jehaut, Y., Susiantoro, A., & Id, A. 2021. Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai. Dalam *Jurnal Good Governance* (Vol. 17, Nomor 2).
- Ilmiah, J., Krisna Adi Jaya, M., & Puspita Apsari, D. 2018. Gambaran Waktu Tunggu Dan Identifikasi Faktor Yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat Atas Resep Dokter Di Puskesmas Kota Denpasar Gambaran Waktu Tunggu Dan Identifikasi Faktor Yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat Atas Resep Dokter Di Puskesmas Kota Denpasar *The Overview Of Waiting Time And Identification Of Factors That Influence Pharmaceutical Services In Denpasar Primary Health Center* (Vol. 4, Nomor 2).
- Indrasari, M. 2019. Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan. Unitomo press.
- Kemenkes RI. 2014 (a). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Direktorat Bina Farmasi Komunikasi dan Klinik. Depkes RI, Jakarta.
- Kemenkes RI. 2014 (b). Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No. 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

- Kemenkes RI. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes. 2019. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kurniadi, A., Kusuma, A. P., Prasetya, J., & Ernawati, D. 2023. Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Puskesmas Miroto Kecamatan Semarang Tengah Kota Semarang. *Visikes: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 22(1), 164-171.
- Lahdji, A., Setiawan, M. R., & Purnamasari, W. I. 2017. Faktor faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak periode Mei-Oktober 2015. *Jurnal Kedokteran Muhammadiyah*, 5(2).
- Machali, I. 2021. Metode Penelitian Kuantitatif (Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan, Dan Analisis Dalam Penelitian Kuantitatif). Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta. ISBN 978-602-603461-8.
- Malik, A., & Chusni, M. M. 2018. Pengantar statistika pendidikan: Teori dan aplikasi. *Deepublish*.
- Ningsih, R., Ifaya, M., Amir, S. A., Prasetyo, M., & Safutra, M. S. 2023. Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan. *Jurnal Pharmacia Mandala Waluya*, 3(1), 22-37.
- Notoatmodjo, S. 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan., editor. In Jakarta: PT. Rineka Cipta (pp.139–142)
- Nurchayati, F. 2019. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalandi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun Tahun 2019 (*Doctoral dissertation*, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun).
- Permenpan RI, 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Prihandiwati, E., Hayati, N., Saputera, M. M. A., & Sari, A. K. 2020. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gambut. *Jurnal Insan Farmasi Indonesia*, 3(2), 281–290.
- Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni, R. 2020. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan

- Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 42-49.
- Ramadianto, A. Y. 2021. Perlindungan Hak Pasien Sebagai Konsumen Untuk Mendapatkan Isi Rekam Medis Dalam Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:253329635>.
- Reihana, E., Saputri, G. A. R., & Nofita, N. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan di RSUD Mayjend HM Ryacudu Lampung Utara. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 7(2), 155-170.
- Rohmah, D. A. 2019. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang.
- Rosalina, L., Oktarina, R., Rahmiati, R., & Saputra, I. 2023. Buku Ajar Statistika. Cv. Muharika Rumah Ilmiah.
- Rosy Wahyuning Mekar Utami, R. (2024). *Hubungan Pelayanan Mutu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan UPT Puskesmas Jiken* (Doctoral dissertation, Universitas Kusuma Husada Surakarta).
- Setiawan, D., Ningsih, D., & Handayani, S. R. 2023. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 79–85. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17439>.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta
- Syapitri, H., Amila, N., Kep, M., Kep, S., Juneris Aritonang, S. S. T., & Keb, M. 2021. Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan. Ahlimedia Book.
- Wibowo, F. C., Salampessy, M., Sriwahyuni, E., Sitopu, J. W., Ansar, C. S., Syapitri, H., Sitorus, E., & Nababan, D. 2023. Teknik Analisis Data Penelitian: Univariat, Bivariat dan Multivariat. *Get Press Indonesia*.
- Yusuf. 2016. Statistik sosial. Tersedia pada: www.mercubuana.ac.id.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Survei Pendahuluan


	YAYASAN BORNEO LESTARI UNIVERSITAS BORNEO LESTARI FAKULTAS FARMASI	
<small>Jl. Kelapa Sawit 8 Bumi Berkat Telp. (0511) 4783717 Kel. Sei. Besar Kec. Banjarbaru Selatan Kode Pos 70714 www.unbl.ac.id - email: fakultas.farmasiunbl@gmail.com</small>		
Banjarbaru, 10 November 2023		
Nomor	:	009 /UNBL/FF/S1F/AKD.09/1123
Lampiran	:	1 (satu)
Perihal	:	Izin Melakukan Studi Pendahuluan dan Observasi Data
Kepada Yth. Kepala Dinas Kesehatan Kota Banjarbaru di Tempat		
Dengan hormat,		
Sehubungan dengan diadakannya kegiatan penelitian berupa Skripsi Mahasiswa pada Semester Ganjil TA. 2023/2024 Program Studi Sarjana Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari (UNBL), maka dengan ini mengajukan permohonan izin penelitian untuk Skripsi Mahasiswa agar dapat melakukan Studi Pendahuluan di Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru. Adapun nama mahasiswa/i sebagaimana terlampir. Dengan ini bertujuan untuk menanyakan perihal berikut :		
1. Mengetahui terkait data pasien serta kepuasann terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru		
2. Mengetahui data pasien serta kepuasan pasien terhadap ketersediaan obat di Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru		
Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan perkenannya kami ucapkan terimakasih.		
 Dekan Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari Apt. Estu Restiana Rusida, M.Kes. NIK. 210211016		

CS Dipindai dengan CamScanner

Lampiran : Daftar Nama – nama Mahasiswa Melakukan Studi Pendahuluan
Nomor : 000/UNBL/FF/SIF/AKD.09/1123
Tanggal : 10 November 2023
Perihal : Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan Penelitian dan Obsevasi Data

NAMA – NAMA MAHASISWA UNIVERSITAS BORNEO LESTARI

NO	NIM	NAMA MAHSISWA (i)	JUDUL SKRIPSI
1	SF20037	Irvana Santika Ayu Widyanti	Hubungan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru
2	SF20044	Mahmudah Auliah Rahmah	Hubungan Ketersediaan Obat Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kota Banjarbaru

Dekan Fakultas Farmasi
Universitas Borneo Lestari

apt. Esty Restina Pusida, M.Kes.
NIK. 210211016



**YAYASAN BORNEO LESTARI
UNIVERSITAS BORNEO LESTARI
FAKULTAS FARMASI**

Jl. Kelapa Sawit 8 Bumi Berkat Telp. (0511) 4783717 Kel. Sei. Besar Kec. Banjarbaru Selatan Kode Pos 70714
www.unbl.ac.id - email: fakultas.farmasiunbl@gamil.com



Banjarbaru, 10 November 2023

Nomor : 008 /UNBL/FF/SIF/AKD.09/1123
Lampiran : 1 (satu)
Perihal : Izin Melakukan Studi Pendahuluan dan Obeservasi Data

Kepada Yth.
Kepala Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru
di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan diadakannya kegiatan penelitian berupa Skripsi Mahasiswa pada Semester Ganjil TA. 2023/2024 Program Studi Sarjana Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari (UNBL), maka dengan ini mengajukan permohonan izin penelitian untuk Skripsi Mahasiswa agar dapat melakukan Studi Pendahuluan di Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru. Adapun nama mahasiswa/i sebagaimana terlampir. Dengan ini bertujuan untuk menanyakan perihal berikut :

1. Mengetahui terkait data pasien serta kepuasann terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru
2. Mengetahui data pasien serta kepuasan pasien terhadap ketersediaan obat di Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan perkenannya kami ucapkan terimakasih.


Dekan Fakultas Farmasi
Universitas Borneo Lestari

apt. Esty Restiana Rusida, M.Kes.
NIK. 210211016

Lampiran : Daftar Nama – nama Mahasiswa Melakukan Studi Pendahuluan
Nomor : 008 /UNBL/FF/S1F/AKD.09/1123
Tanggal : 10 November 2023
Perihal : Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan Penelitian dan Obsevasi Data

NAMA – NAMA MAHASISWA UNIVERSITAS BORNEO LESTARI

NO	NIM	NAMA MAHSISWA (i)	JUDUL SKRIPSI
1	SF20037	Irvana Santika Ayu Widyanti	Hubungan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru
2	SF20044	Mahmudah Auliah Rahmah	Hubungan Ketersediaan Obat Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kota Banjarbaru

Dekan Fakultas Farmasi
Universitas Borneo Lestari

apt. Esty Rosiana Rusida, M.Kes.
NIK. 210211016

Lampiran 2 Surat Balasan Survei



PEMERINTAH KOTA BANJARBARU DINAS KESEHATAN

Jl. Palang Merah No.2 Banjarbaru Kalimantan Selatan Kode Pos 70711 Telp. (0511) 4781588
Website : <http://dinkes.banjarbarukota.go.id> Email : admin@dinkes.banjarbarukota.go.id

Banjarbaru, 14 November 2023

Nomor : 420/ 357 - Yan SDK/Dinkes
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Studi
Pendahuluan

Kepada Yth.
Kepala Puskesmas Se-Kota
Banjarbaru
Di -
Tempat

Sehubungan dengan Surat dari Dekan Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari Nomor : 008/UNBL/FF/S1F/AKD.09/1123, tanggal 10 November 2023 Perihal : Izin Melakukan Studi Pendahuluan dan Observasi Data.

Dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami mengizinkan untuk **Melaksanakan Studi Pendahuluan** di Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Banjarbaru, atas nama :

NAMA MAHASISWA	NIM	JUDUL	DATA YANG DIMINTA
Irvana Santika Ayu Widyanti	SF20037	- Hubungan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru	- Mengetahui terkait data pasien serta kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru
Mahmudah Auliah Rahmah	SF20044	- Hubungan Ketersediaan Obat Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kota Banjarbaru	- Mengetahui data pasien serta kepuasan pasien terhadap ketersediaan obat di Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Dinas
Kabid Pelayanan dan SDK
dr. Budi Simanungkalit
Penata TK.I / III d
NIP. 19791217 200904 1 002

Tembusan Yth :
1. Dekan Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari
2. Arsip

Lampiran 3 Tabel Isaac dan Michael (Machali, 2021)

N	SAMPEL			N	SAMPEL			N	SAMPEL		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	115	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	28	29	2	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1050	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1100	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1200	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1300	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1400	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1500	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1600	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1700	485	292	235	750000	663	348	271
230	171	139	125	1800	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	1900	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2000	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2200	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	664	349	272
230	171	139	125	1800	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	1900	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2000	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2200	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	664	349	272

Lampiran 4 Tabel Interval (Permenpan RI, 2017)

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja unit pelayanan (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Lampiran 5 Ethical Clearance



KOMISI ETIK PENELITIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BANJARMASIN

Nomor KEPK: 0128226371

Alamat: Kampus Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Telp/Fax: (0511) 3383002
Web: <http://umbjrn.ac.id/komisi-etik/> Email: komiseetik@umbjrn.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KETERANGAN KELAYAKAN ETIK PENELITIAN
ETHICAL APPROVAL LETTER

No. 041/UMB/KE/II/2024

Komisi Etik Penelitian Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, setelah mempelajari dan melakukan kajian etik secara seksama usulan rancangan penelitian, dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan:

The Research Ethics Commission of Muhammadiyah University Banjarmasin, having thoroughly scrutinized and completed ethical reviews on the research plan proposal, hereby certifies that:

Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru
Title : *The Relationship Between The Quality Of Service Of Pharmaceutical Officers And Patient Satisfaction At The Cempaka Community Health Center In Banjarbaru City*

Peneliti : Invana Santika Ayu Widyanti
Researcher

NPM : SF20037
Student Reg. Nr.

Pembimbing : 1. apt. Mochammad Maulidie Alfannor Saputra, M.Farm.
Research Advisor : 2. Azmi Yunarti, M.Pd.

Dengan ini menyatakan bahwa protokol tersebut **DITERIMA**.
Hereby declares that the protocol is APPROVED.

Banjarmasin, 2 Februari 2024
Ketua
Chairman

Ahmad Juliadi, Ns., M. Kep
NIDN. 110307301

Lampiran 6 Surat izin penelitian



PEMERINTAH KOTA BANJARBARU DINAS KESEHATAN

Jl. Palang Merah No.2 Banjarbaru Kalimantan Selatan Kode Pos 70711 Telp. (0511) 4781588
Website : <http://dinkes.banjarbarukota.go.id> Email : admin@dinkes.banjarbarukota.go.id

Banjarbaru, 16 Februari 2024

Nomor : 420/ 09 -Yan SDK/Dinkes
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Puskesmas Cempaka
Di –
Tempat

Sehubungan dengan Surat dari Dekan Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari Nomor : 162/UNBL/FF/S1F/AKD.09/0124, tanggal 26 Januari 2024 Perihal : Surat Permohonan Izin Penelitian.

Dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami mengizinkan untuk **Melakukan Penelitian** di Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Banjarbaru, atas nama :

NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN
Irvana Santika Ayu Widyanti	SF20037	- Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

a.n. Kepala Dinas
Kabid Pelayanan dan SDK



dr. Budi Simanungkalit, M.Kes
Penata Tk.I / III d
NIP. 19791217 200904 1 002

Tembusan Yth :
1. Dekan Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari
2. Arsip



**PEMERINTAH KOTA BANJARBARU
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS RAWAT INAP CEMPAKA**

Alamat Kantor : Jalan. H. Mistar Cokrokusumo RT 29 RW 09 Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan.
Cempaka Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos 70734
Telepon.: 08115139346/ 08115139347 Email : puskesmascempaka.bjb@gmail.com

Banjarbaru, 21 Maret 2024

Nomor : 800.3/112/TU/ PKM-RIC
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Yth, Dekan Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari
di-
Tempat

Menindaklanjuti Surat dari Dinas Kesehatan Kota Banjarbaru, Nomor: 420/ 019-Yan
SDK/ Dinkes, Tanggal: 16 Februari 2024, Perihal: Permohonan Izin Penelitian. Adapun
nama yang melaksanakan Penelitian pada Puskesmas Rawat Inap Cempaka :

NAMA MAHASISWA	NIM	JUDUL PENELITIAN
Irvana Santika Ayu Widyanti	SF20037	Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru

Pada prinsipnya Puskesmas Rawat Inap Cempaka tidak keberatan dan bersedia
membantu dalam kegiatan penelitian tersebut.

Demikian surat ini disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.


Pembina Pk.I / IV b
NIP. 19790513 200803 2 001

Lampiran 7 Surat izin validitas dan reliabilitas



PEMERINTAH KOTA BANJARBARU DINAS KESEHATAN

Jl. Palang Merah No.2 Banjarmasin Kalimantan Selatan Kode Pos 70711 Telp. (0511) 4781588
Website :<http://dinkes.banjarbarukota.go.id> Email : admin@dinkes.banjarbarukota.go.id

Banjarmaru, 04 Maret 2024

Nomor : 420/a02- -Yan SDK/Dinkes
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Uji Validitas
dan Reliabilitas Kuesioner


Kepada Yth.
Kepala Puskesmas Sungai Ulin
Di –
Tempat

Sehubungan dengan Surat dari Dekan Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari Nomor : 222/UNBL/FF/S1F/AKD.09/0224 tanggal 26 Februari 2024 Perihal : Surat Permohonan Izin Validitas dan Reliabilitas.

Dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami mengizinkan untuk *Melakukan Uji Validitas dan Reliabilitas* di Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin yaitu pada Puskesmas Sungai Ulin, atas nama :

NAMA MAHASISWA	NIM	JUDUL
Irvana Santika Ayu Widyanti	SF20037	- Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempaka Kota Banjarmasin
Mahmudah Auliah Rahmah	SF20044	- Hubungan Ketersediaan Obat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempaka Kota Banjarmasin

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

a.n. Kepala Dinas
Kabid Pelayanan dan SDK

dr. Budi Simungkalit, M.Kes
Penata Tk.I / III d
NIP. 19791217 200904 1 002

Tembusan Yth :
1. Dekan Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari
2. Arsip

Lampiran 8 Informed Consent

SURAT PERSETUJUAN PESERTA PENELITIAN

Peneliti, peserta penelitian, yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ██████████
Usia : 42
Jenis Kelamin : perempuan
Pekerjaan : RT
Alamat : ██████████
No. Telepon : ██████████

Setelah mendapatkan penjelasan dari peneliti tentang prosedur penelitian, maka saya menyatakan bersedia untuk menjadi responden dan mengisi kuesioner sehubungan dengan penelitian yang dilakukan dengan judul **"HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PETUGAS KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS CEMPAKA KOTA BANJARBARU"**

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa tekanan dari pihak mana pun.

Banjarbaru, 02/03/2024

Peneliti

Responden



(Irvana Santika Ayu Widyanti)

(.....)

Lampiran 9 Kuesioner Kualitas Pelayanan Petugas Kefarmasian (Nurchayati, 2019)

KUESIONER SURVEI

KUALITAS PELAYANAN PETUGAS KEFARMASIAN

PADA UNIT LAYANAN PUSKESMAS CEMPAKA KOTA BANJARBARU

Tanggal survei: _____ Jam Survei: 08.00 - 10.00
 11.00 - 13.00

PROFIL

Jenis kelamin : L P Usia:
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA.....(sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN PETUGAS KEFARMASIAN

Berilah tanda checklist (✓) pada salah satu pilihan berikut menurut perasaan

Bapak/Ibu sesuai dengan keadaan sebenarnya:

SB = Sangat Baik

B = Baik

KB = Kurang Baik

TB = Tidak Baik

1. Keandalan Petugas

Kode	Pernyataan Keandalan Petugas	Nilai			
		1	2	3	4
		TB	KB	B	SB
X1.1.	Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep			✓	
X1.2	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti			✓	

Kode	Pernyataan Keandalan Petugas	Nilai			
		1	2	3	4
		TB	KB	B	SB
X1.3	Pelayanan yang diberikan petugas membuat pasien merasa loyal dan puas			✓	

2. Daya Tanggap Petugas

Kode	Pernyataan Ketanggapan Petugas	Nilai			
		1	2	3	4
		TB	KB	B	SB
X2.1.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien			✓	
X2.2	Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep			✓	
X2.3	Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat.			✓	

3. Jaminan Petugas

Kode	Pernyataan Jaminan Petugas	Nilai			
		1	2	3	4
		TB	KB	B	SB
X3.1.	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat			✓	
X3.2	Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggungjawabkan			✓	

Kode	Pernyataan Jaminan Petugas	Nilai			
		1	2	3	4
		TB	KB	B	SB
X3.3	Petugas memperhatikan dengan teliti obat yang akan diberikan kepada pasien			✓	

4. Empati Petugas

Kode	Pernyataan Empati Petugas	Nilai			
		1	2	3	4
		TB	KB	B	SB
X4.1.	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat			✓	
X4.2	Petugas mengutamakan kepuasan dan kenyamanan pasien			✓	
X4.3	Petugas berpakaian bersih dan rapi			✓	

Lampiran 10 Kuesioner Kepuasan Pasien (Permenpan RI, 2017)

KUESIONER SURVEI

KEPUASAN PASIEN

PADA UNIT LAYANAN PUSKESMAS CEMPAKA KOTA BANJARBARU

Tanggal survei: _____ Jam Survei: 08.00 - 10.00
 11.00 - 13.00

PROFIL

Jenis kelamin : L P Usia: _____
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA.....(sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KEPUASAN PASIEN

Berilah tanda checklist (✓) pada salah satu pilihan berikut menurut perasaan

Bapak/Ibu sesuai dengan keadaan sebenarnya:

SP = Sangat Puas

P = Puas

KP = Kurang Puas

TP = Tidak Puas

Kode	Pernyataan Kepuasan Pasien	Nilai			
		1	2	3	4
		TP	KP	P	SP
Y.1.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya			✓	
Y.2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini			✓	

Y.3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan			✓	
Y.4	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			✓	
Y.5	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan			✓	
Y.6	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan			✓	
Y.7	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana			✓	
Y.8	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan layanan			✓	

Lampiran 11 Output spss validitas

Correlations

	KEANDALAN_1	KEANDALAN_2	KEANDALAN_3	DAYA_TANGGAP.1	DAYA_TANGGAP.2	DAYA_TANGGAP.3	JAMINAN.1	JAMINAN.2	JAMINAN.3	EMPATI.1	EMPATI.2	EMPATI.3	TOTAL
KEANDALAN.1	Pearson Correlation	.716	.386*	-.139	1.000**	.247	.346	-.069	.562**	-.069	.573**	.402*	.594**
	Sig. (2-tailed)	.035	.045	.465	.000	.189	.061	.716	.001	.716	.001	.028	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KEANDALAN.2	Pearson Correlation	.069	-.067	.484**	.069	.605**	.600**	.600**	.394*	.333	.401*	.268	.632**
	Sig. (2-tailed)	.716	.724	.007	.716	.000	.000	.000	.031	.072	.028	.152	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KEANDALAN.3	Pearson Correlation	.386*	-.067	1	.386*	.186	.336	.202	.323	.471**	.396*	.211	.548**
	Sig. (2-tailed)	.035	.724	.000	.035	.325	.069	.285	.001	.009	.031	.264	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
DAYA.TANGGAP.1	Pearson Correlation	-.139	.484**	1	-.139	.312	.346	.484**	.093	.484**	.259	.340	.509**
	Sig. (2-tailed)	.465	.007	.000	.465	.094	.061	.007	.626	.007	.167	.066	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
DAYA.TANGGAP.2	Pearson Correlation	1.000**	.386*	-.139	1	.247	.346	.069	.562**	.069	.573**	.402*	.594**
	Sig. (2-tailed)	.000	.045	.465	.000	.189	.061	.716	.001	.716	.001	.028	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
DAYA.TANGGAP.3	Pearson Correlation	.247	.605**	.312	.247	1	.471**	.471**	.323	.202	.396*	.211	.622**
	Sig. (2-tailed)	.189	.000	.326	.094	.189	.009	.009	.081	.285	.031	.264	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
JAMINAN.1	Pearson Correlation	.346	.600**	.346	.346	.471**	1	.733**	.552**	.333	.668**	.447*	.815**
	Sig. (2-tailed)	.061	.000	.069	.061	.009	.000	.002	.002	.072	.000	.013	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
JAMINAN.2	Pearson Correlation	.069	.600**	.202	.069	.471**	.733**	1	.236	.333	.535**	.447*	.687**
	Sig. (2-tailed)	.716	.000	.285	.069	.716	.009	.000	.208	.072	.002	.013	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
JAMINAN.3	Pearson Correlation	.562**	.394*	.323	.562**	.323	.552**	.236	1	.394*	.358	.388*	.671**
	Sig. (2-tailed)	.001	.031	.081	.001	.081	.002	.208	.001	.031	.052	.034	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
EMPATI.1	Pearson Correlation	.069	.333	.484**	.069	.202	.333	.333	.394*	1	.401*	.089	.559**
	Sig. (2-tailed)	.716	.072	.009	.716	.285	.072	.072	.031	.028	.638	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
EMPATI.2	Pearson Correlation	.573**	.401*	.396*	.573**	.396*	.668**	.535**	.358	.401*	1	.418*	.791**
	Sig. (2-tailed)	.001	.028	.031	.001	.031	.000	.002	.052	.028	.021	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
EMPATI.3	Pearson Correlation	.402*	.268	.211	.402*	.211	.447*	.447*	.388*	.089	.416*	1	.586**
	Sig. (2-tailed)	.028	.152	.264	.028	.264	.013	.013	.034	.638	.021	.001	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.594**	.632**	.548**	.594**	.622**	.815**	.687**	.671**	.559**	.791**	.586**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.002	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	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).

Lampiran 12 *Output spss* reliabilitas

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KEANDALAN.1	38.93	11.789	.497	.857
KEANDALAN.2	39.07	11.582	.538	.854
KEANDALAN.3	39.13	11.913	.441	.860
DAYA.TANGGAP.1	39.20	12.097	.401	.863
DAYA.TANGGAP.2	38.93	11.789	.497	.857
DAYA.TANGGAP.3	39.13	11.637	.527	.855
JAMINAN.1	39.07	10.892	.760	.838
JAMINAN.2	39.07	11.375	.603	.849
JAMINAN.3	38.80	11.752	.599	.851
EMPATI.1	39.07	11.857	.453	.860
EMPATI.2	39.10	10.990	.730	.841
EMPATI.3	38.73	12.202	.512	.856

Lampiran 13 *Output spss uji normalitas*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		kualitas.petugas	kepuasan.px
N		261	261
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	2.2895	3.1612
	Std. Deviation	.44490	.52113
Most Extreme Differences	Absolute	.372	.303
	Positive	.372	.303
	Negative	-.299	-.241
Test Statistic		.372	.303
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c	.000 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Lampiran 14 *Output spss uji homogenitas*

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
kepuasan.px	Based on Mean	1.999	11	221	.030
	Based on Median	.848	11	221	.592
	Based on Median and with adjusted df	.848	11	209.656	.592
	Based on trimmed mean	1.647	11	221	.087

Lampiran 15 Tabel *methode succsive interval (MSI)* kualitas petugas kefarmasian

Successive Interval													
x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	total	rata-rata
3.363	1.000	3.871	3.533	3.375	1.000	2.732	2.707	2.723	3.799	1.000	1.000	30.103	2.50862
3.363	1.000	3.871	3.533	3.375	1.000	2.732	2.707	1.000	3.799	1.000	1.000	28.380	2.365037
3.363	1.000	3.871	3.533	3.375	1.000	2.732	2.707	2.723	5.750	1.000	2.888	33.943	2.828566
3.363	1.000	3.871	3.533	3.375	1.000	2.732	2.707	2.723	3.799	1.000	1.000	30.103	2.50862
5.274	2.976	6.008	3.533	5.311	1.000	2.732	2.707	2.723	3.799	1.000	2.888	39.951	3.329259
3.363	1.000	3.871	3.533	3.375	1.000	2.732	2.707	2.723	3.799	1.000	1.000	30.103	2.50862
3.363	1.000	3.871	3.533	3.375	1.000	2.732	2.707	2.723	3.799	1.000	1.000	30.103	2.50862
3.363	1.000	3.871	3.533	3.375	1.000	2.732	2.707	2.723	3.799	1.000	1.000	26.665	2.222074
3.363	1.000	3.871	3.533	3.375	1.000	2.732	2.707	2.723	3.799	1.000	1.000	30.103	2.50862
3.363	2.976	3.871	3.533	3.375	1.000	2.732	2.707	2.723	3.799	1.000	1.000	32.080	2.673292
3.363	1.000	3.871	3.533	3.375	1.000	2.732	2.707	2.723	3.799	1.000	1.000	30.103	2.50862
3.363	1.000	3.871	3.533	3.375	1.000	2.732	2.707	2.723	3.799	1.000	1.000	30.103	2.50862
3.363	1.000	3.871	3.533	3.375	1.000	1.000	1.000	1.000	5.750	1.000	1.000	26.893	2.241115
3.363	1.000	3.871	3.533	3.375	1.000	1.000	1.000	1.000	5.750	1.000	1.000	26.893	2.241115
3.363	1.000	3.871	3.533	3.375	1.000	1.000	1.000	1.000	3.799	1.000	1.000	24.942	2.078492
3.363	1.000	3.871	3.533	3.375	1.000	1.000	1.000	1.000	3.799	1.000	1.000	24.942	2.078492
5.274	1.000	3.871	5.651	5.311	3.050	2.732	2.707	2.723	3.799	1.000	2.888	40.006	3.333821
3.363	1.000	3.871	3.533	3.375	1.000	2.732	2.707	2.723	3.799	1.000	1.000	30.103	2.50862
3.363	1.000	3.871	3.533	3.375	1.000	1.000	1.000	1.000	3.799	1.000	1.000	24.942	2.078492
3.363	1.000	3.871	5.651	5.311	3.050	2.732	2.707	1.000	3.799	1.000	2.888	36.372	3.030992
3.363	1.000	3.871	3.533	3.375	1.000	1.000	1.000	1.000	3.799	1.000	1.000	24.942	2.078492
5.274	2.976	3.871	3.533	5.311	3.050	2.732	2.707	2.723	3.799	1.000	1.000	37.976	3.164699
3.363	1.000	3.871	3.533	3.375	1.000	1.000	1.000	1.000	3.799	1.000	1.000	24.942	2.078492
3.363	2.976	6.008	3.533	5.311	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	28.192	2.349322
5.274	1.000	3.871	3.533	5.311	1.000	2.732	2.707	2.723	3.799	1.000	2.888	35.838	2.986652
5.274	1.000	3.871	3.533	5.311	1.000	2.732	2.707	2.723	3.799	1.000	2.888	35.838	2.986652
3.363	1.000	3.871	3.533	3.375	1.000	2.732	2.707	2.723	3.799	1.000	1.000	30.103	2.50862
3.363	1.000	3.871	3.533	3.375	1.000	2.732	2.707	2.723	3.799	1.000	1.000	30.103	2.50862
5.274	2.976	3.871	3.533	5.311	1.000	2.732	2.707	2.723	3.799	1.000	2.888	37.814	3.151192
3.363	1.000	3.871	3.533	3.375	1.000	2.732	2.707	2.723	3.799	1.000	2.888	31.991	2.665943
3.363	1.000	3.871	3.533	3.375	1.000	2.732	2.707	2.723	3.799	1.000	1.000	30.103	2.50862

Lampiran 16 Tabel *methode succsive interval (MSI)* kepuasan pasien

Successive Interval									
1	2	3	4	5	6	7	8	Total	Rata-rata
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	2.785	3.319	3.417	3.679	1.000	24.542	3.067811
5.319	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	24.469	3.058636
3.607	5.098	5.090	1.000	3.319	5.135	3.679	1.000	27.928	3.491013
5.319	3.397	3.338	1.000	5.052	3.417	3.679	1.000	26.203	3.27534
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
5.319	5.098	3.338	2.785	3.319	3.417	1.000	1.000	25.275	3.159394
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	2.785	5.052	3.417	3.679	1.000	26.276	3.284515
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	5.098	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	24.458	3.057296
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	5.135	5.456	1.000	26.253	3.28159
3.607	3.397	3.338	2.785	3.319	3.417	5.456	1.000	26.320	3.289954
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	1.000	3.679	1.000	20.341	2.542577
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	5.090	1.000	5.052	5.135	3.679	1.000	27.961	3.495162
3.607	5.098	3.338	1.000	5.052	3.417	3.679	1.000	26.192	3.274
5.319	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	24.469	3.058636
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	5.098	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	24.458	3.057296
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
5.319	3.397	3.338	1.000	5.052	3.417	3.679	1.000	26.203	3.27534
5.319	5.098	3.338	2.785	3.319	5.135	3.679	1.000	29.672	3.708967
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	5.052	3.417	3.679	1.000	24.492	3.061445
3.607	3.397	1.000	1.000	3.319	5.135	3.679	1.000	22.137	2.76718
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741

3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	5.456	1.000	24.535	3.066884
5.319	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	24.469	3.058636
3.607	3.397	3.338	2.785	3.319	3.417	3.679	1.000	24.542	3.067811
3.607	5.098	3.338	1.000	3.319	5.135	3.679	1.000	26.176	3.272002
5.319	5.098	5.090	2.785	5.052	5.135	5.456	2.845	36.780	4.59745
5.319	3.397	5.090	1.000	3.319	5.135	3.679	1.000	27.939	3.492353
5.319	3.397	3.338	1.000	3.319	5.135	3.679	2.845	28.032	3.503967
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	5.098	3.338	2.785	3.319	3.417	3.679	1.000	26.243	3.280366
5.319	5.098	5.090	2.785	5.052	5.135	5.456	2.845	36.780	4.59745
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	5.090	1.000	3.319	3.417	3.679	2.845	26.355	3.294377
5.319	3.397	3.338	1.000	3.319	5.135	3.679	1.000	26.187	3.273342
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	5.090	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	24.510	3.063752
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	5.090	1.000	5.052	3.417	3.679	1.000	26.244	3.280456
5.319	5.098	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	26.170	3.271191
5.319	3.397	3.338	1.000	5.052	5.135	3.679	1.000	27.920	3.490046
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	5.052	3.417	3.679	1.000	24.492	3.061445
3.607	5.098	5.090	1.000	3.319	3.417	5.456	1.000	27.988	3.49845
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	5.090	1.000	3.319	3.417	5.456	1.000	26.287	3.285895
5.319	5.098	5.090	1.000	3.319	3.417	5.456	2.845	31.544	3.94297
3.607	3.397	3.338	2.785	5.052	3.417	3.679	1.000	26.276	3.284515
5.319	3.397	3.338	2.785	3.319	3.417	3.679	1.000	26.254	3.281706
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	5.098	5.090	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	26.210	3.276307
5.319	5.098	3.338	1.000	5.052	5.135	3.679	1.000	29.621	3.702601
5.319	3.397	5.090	1.000	5.052	3.417	3.679	1.000	27.955	3.494351
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
5.319	5.098	5.090	2.785	5.052	5.135	5.456	2.845	36.780	4.59745
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
5.319	5.098	3.338	1.000	3.319	5.135	5.456	2.845	31.509	3.938665
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	5.098	3.338	2.785	3.319	5.135	5.456	1.000	29.738	3.717215
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
5.319	3.397	3.338	2.785	3.319	3.417	3.679	1.000	26.254	3.281706
3.607	5.098	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	24.458	3.057296
3.607	3.397	5.090	1.000	5.052	3.417	3.679	1.000	26.244	3.280456
5.319	5.098	5.090	2.785	5.052	5.135	5.456	2.845	36.780	4.59745
5.319	3.397	5.090	2.785	5.052	3.417	3.679	1.000	29.739	3.717421
5.319	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	5.456	2.845	28.091	3.511404
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741

3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
5.319	5.098	5.090	2.785	5.052	5.135	5.456	2.845	36.780	4.59745
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
5.319	5.098	3.338	2.785	3.319	3.417	5.456	1.000	29.731	3.716404
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
5.319	5.098	5.090	2.785	5.052	5.135	5.456	2.845	36.780	4.59745
5.319	5.098	3.338	1.000	5.052	5.135	5.456	2.845	33.243	4.155369
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	5.098	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	24.458	3.057296
3.607	3.397	3.338	1.000	5.052	3.417	3.679	1.000	24.492	3.061445
3.607	3.397	5.090	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	24.510	3.063752
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
5.319	3.397	3.338	1.000	3.319	5.135	3.679	1.000	26.187	3.273342
5.319	5.098	5.090	2.785	5.052	5.135	5.456	2.845	36.780	4.59745
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	5.098	5.090	1.000	3.319	5.135	5.456	1.000	29.705	3.713155
5.319	5.098	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	26.170	3.271191
5.319	3.397	3.338	1.000	3.319	5.135	5.456	1.000	27.964	3.495485
3.607	3.397	5.090	1.000	5.052	3.417	3.679	1.000	26.244	3.280456
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	5.135	3.679	2.845	26.321	3.290072
5.319	3.397	5.090	2.785	3.319	3.417	3.679	2.845	29.851	3.731343
5.319	5.098	5.090	2.785	5.052	5.135	5.456	2.845	36.780	4.59745
3.607	3.397	5.090	1.000	3.319	3.417	5.456	2.845	28.132	3.51652
5.319	5.098	3.338	1.000	5.052	5.135	3.679	1.000	29.621	3.702601
3.607	5.098	5.090	2.785	3.319	3.417	5.456	2.845	31.617	3.952145
5.319	5.098	5.090	2.785	5.052	5.135	5.456	2.845	36.780	4.59745
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	5.135	5.456	1.000	26.253	3.28159
5.319	5.098	5.090	2.785	5.052	5.135	5.456	2.845	36.780	4.59745
5.319	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	24.469	3.058636
3.607	5.098	5.090	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	26.210	3.276307

3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	2.785	5.052	3.417	3.679	1.000	26.276	3.284515
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	5.456	2.845	26.380	3.297509
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
5.319	5.098	3.338	1.000	5.052	5.135	3.679	1.000	29.621	3.702601
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	5.098	3.338	2.785	3.319	5.135	5.456	1.000	29.738	3.717215
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
5.319	5.098	5.090	2.785	5.052	5.135	5.456	2.845	36.780	4.59745
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
5.319	5.098	3.338	1.000	5.052	3.417	3.679	2.845	29.748	3.71852
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	5.135	3.679	1.000	24.476	3.059447
3.607	5.098	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	24.458	3.057296
3.607	3.397	5.090	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	24.510	3.063752
5.319	5.098	3.338	1.000	3.319	5.135	5.456	1.000	29.664	3.708039
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	5.052	5.135	3.679	1.000	26.209	3.276151
5.319	5.098	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	26.170	3.271191
5.319	5.098	5.090	2.785	5.052	5.135	5.456	2.845	36.780	4.59745
3.607	3.397	3.338	1.000	5.052	5.135	3.679	1.000	26.209	3.276151
3.607	5.098	5.090	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	26.210	3.276307
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	5.456	2.845	26.380	3.297509
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
5.319	5.098	5.090	2.785	5.052	5.135	5.456	2.845	36.780	4.59745
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
5.319	5.098	5.090	2.785	5.052	5.135	3.679	1.000	33.157	4.144682
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	1.000	3.417	3.679	1.000	20.439	2.554885
3.607	3.397	3.338	1.000	1.000	3.417	3.679	1.000	20.439	2.554885
3.607	3.397	3.338	1.000	1.000	3.417	5.456	1.000	22.216	2.777028

5.319	3.397	5.090	2.785	5.052	3.417	3.679	1.000	29.739	3.717421
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
5.319	5.098	3.338	2.785	5.052	5.135	5.456	2.845	35.028	4.378439
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
5.319	5.098	5.090	2.785	5.052	5.135	5.456	2.845	36.780	4.59745
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	5.098	5.090	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	26.210	3.276307
3.607	3.397	3.338	1.000	5.052	5.135	3.679	1.000	26.209	3.276151
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	5.135	3.679	2.845	26.321	3.290072
5.319	5.098	5.090	2.785	5.052	5.135	5.456	2.845	36.780	4.59745
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
5.319	3.397	5.090	2.785	5.052	5.135	5.456	1.000	33.234	4.15427
3.607	5.098	3.338	2.785	3.319	5.135	5.456	1.000	29.738	3.717215
5.319	5.098	5.090	2.785	5.052	5.135	5.456	2.845	36.780	4.59745
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
5.319	5.098	5.090	2.785	5.052	5.135	5.456	2.845	36.780	4.59745
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741
5.319	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	24.469	3.058636
3.607	5.098	3.338	2.785	3.319	5.135	3.679	2.845	29.806	3.725697
3.607	5.098	1.000	2.785	3.319	3.417	3.679	1.000	23.905	2.988099
3.607	3.397	3.338	1.000	3.319	3.417	3.679	1.000	22.758	2.844741

Lampiran 17 *Output spss uji correlation spearman's rho*

Correlations

			kualitas.petugas	kepuasan.px
Spearman's rho	kualitas.petugas	Correlation Coefficient	1.000	.190**
		Sig. (2-tailed)	.	.002
		N	261	261
	kepuasan.px	Correlation Coefficient	.190**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.002	.
		N	261	261

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

Lampiran 18 Crosstab kualitas pelayanan petugas kefarmasian terhadap kepuasan pasien

kp_px * ka_petugas Crosstabulation

Count

		ka_petugas		Total
		baik	sangat baik	
kp_px	puas	205	13	218
	sangat puas	33	10	43
Total		238	23	261

Lampiran 19 Interpretasi korelasi *spearman rho*'

Koefisien	Kekuatan hubungan
0,00	Tidak ada hubungan
0,01-0,09	Hubungan kurang berarti
0,10-0,29	Hubungan lemah
0,30-0,49	Hubungan moderat
0,50-0,69	Hubungan kuat
0,70-0,89	Hubungan sangat kuat
>0,90	Hubungan mendekati sempurna

Lampiran 20 Dokumentasi

