

LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian

No.	Uraian	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1.	Persiapan Penelitian	■	■				
2.	Perencanaan Penelitian			■	■		
3.	Pelaksanaan Penelitian				■	■	
4.	Seminar Proposal					■	■
5.	Pengambilan Data					■	■
6.	Pengelolaan Data					■	■
7.	Penyusunan Laporan					■	■



KUESIONER**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SWAMEDIKASI DIAPOTEK BETOYO MANYAR GRESIK**

Survey ini merupakan survey untuk penulisan laporan tugas akhir di Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Gresik. Oleh karenanya saya sebagai peneliti akan sangat berterima kasih jika Bapak/Ibu/Saudara/Saudari bersedia mengisi dan menjawab setiap pertanyaan dengan sukarela.

Beri tanda () pada pilihan yang sesuai!

I. Karakteristik Responden

1. Umur

Kriteria	Ceklist(√)
14-19 tahun	
20-34 tahun	
35-49 tahun	
50-65 tahun	

2. Jenis kelamin

Kriteria	Ceklist(√)
Laki-laki	
Perempuan	

3. Pendidikan

Kriteria	Ceklist(√)
Tidak tamat SD	
SD	
SMP	
SMA	
Perguruan Tinggi / Akademi	

4. Tingkat penghasilan/bulan

Kriteria	Ceklist(√)
Belum Berpenghasilan	
Rp.500.000 s/d Rp.999.999	
Rp. 1.000.000 s/d Rp. 1.999.000	
Rp. 2.000.000 s/d Rp. 2.999.999	
Rp. 3.000.000.00 s/d Rp. 3.999.999	
Rp. 4.000.000.00 s/d Rp. 4.999.999	

Lebih besar dari sama dengan Rp. 5.000.000	
--	--

5. Pekerjaan

Kriteria	Ceklist(√)
Mahasiswa/Mahasiswi	
Pegawai swasta	
Pegawai BUMN	
Wiraswasta	
Ibu Rumah Tangga	
Pegawai Negeri Sipil	
Pelajar/Mahasiswa	
Lain-lain,sebutkan (.....)	

6. Sudah berapa kali Anda datang di apotek ini

Kriteria	Ceklist(√)
Baru pertama kali.	
Kali 2-5 kali	
Lebih dari 5 kali	

7. Obat yang anda beli/tebus untuk :

Kriteria	Ceklist(√)
Diri Sendiri	
Anak/Keluarga	
Orang lain	

Pilihan Jawaban yang anda rasa tepat dengan tanda () pada kolom yang sesuai

II. Kepuasan Konsumen

TB = Tidak Baik
KB = Kurang Baik
CB = Cukup Baik
B = Baik
SB = Sangat Baik

No	Daftar Pelayanan	Yang Anda Rasa				
		TB	KB	CB	B	SB
A.	KEHANDALAN					
A1	Kecepatan pelayanan obat.					
A2	Obat tersedia dengan lengkap.					
A3	Obat dijual dengan harga yang wajar.					
A4	Konsumenmendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang					

	resep/obat yang ditebusnya.					
B.	KETANGGAPAN					
B1	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan konsumen.					
B2	Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen					
C	JAMINAN					
C1	Petugas mempunyai pengetahuan dan memberikan keterampilan yang baik dalam pekerjaan					
C2	Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum					
C3	Obat yang dibeli terjamin kualitasnya					
C4	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta					
D.	EMPATI					
D1	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen					
D2	Petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status					
D3	Petugas selalu siap membantu					
D4	Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen					
E.	FASILITAS BERWUJUD					
E1	Apotek terlihat bersih dan rapi					
E2	Penataan <i>exterior</i> (luar ruangan) dan <i>interior</i> (dalam ruangan)					
E4	Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat					
E5	Petugas apotek berpakaian yang bersih dan rapi					

III. Saran dan Tanggapan Anda

1. Menurut pendapat anda, dari 19 pertanyaan pada daftar pertanyaan poin yang ada di dalam kuesioner paling penting adalah nomor :
2. Berikan saran anda atas pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apotek

“ Terima Kasih atas kesediaan Anda mengisi daftar pertanyaan ini”

Lampiran 3. Data Perhitungan Kepuasan Konsumen

1. Tabel Dimensi Kehandalan

Pertanyaan	Jawaban					Rata-rata
	1	2	3	4	5	
Kehandalan 1: Kecepatan pelayanan obat	0	0	12	18	7	4,76
Kehandalan 2: Obat tersedia dengan lengkap	1	4	13	10	2	3,26
Kehandalan 3: Obat dijual dengan harga yang wajar	0	0	7	19	4	3,9
Kehandalan 4: Konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebus	0	2	3	19	6	3,9
Rata-rata dimensi Kehandalan						3,95

2. Tabel Dimensi Ketanggapan

Pertanyaan	Jawaban					Rata-rata
	1	2	3	4	5	
Ketanggapan 1: Petugas cepat tanggap terhadap keluhan konsumen.	0	0	6	18	6	4,00
Ketanggapan 2: Petugas mampu	0	0	6	18	6	4,00

memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen						
Rata-rata dimensi Ketanggapan						4,00

3. Tabel Dimensi Jaminan

Pertanyaan	Jawaban					Rata-rata
	1	2	3	4	5	
Jaminan 1: Petugas mempunyai pengetahuan dan memberikan keterampilan yang baik dalam pekerjaan.	0	0	5	20	5	4,00
Jaminan 2: Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum	0	0	4	21	5	4,03
Jaminan 3 : Obat yang dibeli terjamin kualitasnya	0	0	5	20	5	4,00
Jaminan 4 : Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta	0	0	4	20	6	4,06
Rata-rata dimensi Jaminan						4,02

4. Tabel Dimensi Empati

Pertanyaan	Jawaban					Rata-rata
	1	2	3	4	5	

Empati 1 : Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen.	1	0	3	20	6	4,00
Empati 2 : Petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status	0	0	3	21	6	4,1
Empati 3 : Petugas selalu siap membantu	1	0	3	19	7	4,03
Empati 4 : Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen	0	0	5	18	7	4,06
Rata-rata dimensi Empati						5,39

5. Tabel Dimensi Fasilitas Berwujud

Pertanyaan	Jawaban					Rata-rata
	1	2	3	4	5	
Fasilitas berwujud 1: Apotek terlihat bersih dan rapi	0	1	11	15	2	3,5
Fasilitas berwujud 2: Penataan <i>exterior</i> (luar ruangan) dan <i>interior</i> (dalam ruangan)	0	4	9	16	1	3,4
Fasilitas berwujud 3 : Konsumen merasa nyaman selama	0	0	10	17	3	3,76

menunggu obat						
Fasilitas berwujud 4 : Petugas apotek berpakaian yang bersih dan rapi	0	1	12	14	3	3,63
Rata-rata dimensi Fasilitas berwujud						3,57



Lampiran 3. Permohonan Izin Penelitian



PRODI FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



Nomor : 061/II.3.UMG/PFAR/F/2020
Lamp. : 1 berkas
Hal : Permohonan Ijin Penelitian LTA

Kepada Yth.
Apotek Betoyo Manyar Gresik
Jl. Raya Manyar Betoyo Kec. Manyar Kab. Gresik
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Berkenaan dengan penyusunan laporan tugas akhir (LTA) bagi mahasiswa Program Studi DIII Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik, maka kami mohon mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Antika Dewi
NPM : 201702003
Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Swamedikasi di Apotek Betoyo
Dosen Pembimbing : 1. Apt. Diah Ratnasari, S.Farm., M.T.
2. Norainny Yunitasari, S.Pd., M.Pd.

Kami berharap bantuan untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami dalam melakukan penelitian guna memperoleh bahan-bahan untuk menyusun laporan tugas akhir (LTA) pada instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Perlu kami sampaikan bahwa bahan-bahan yang diperoleh tidak akan dipergunakan untuk hal-hal yang merugikan instansi Bapak/Ibu.

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini kami lampirkan :

1. KTM
2. Proposal LTA

Demikian untuk dimaklumi, atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Gresik, 07 Juli 2020
Ka. Prodi,

Diah Ratnasari, S.Farm., Apt., MT.

Tindakan
1. Arsip



PRODI FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



Form LTA-003

FORMULIR BIMBINGAN LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Antika Dewi
NIM : 201702003
Pembimbing 1 : Diah Retnawati, S.Farm., Apt., M.T
Pembimbing 2 : Merainny Tunhasari, S.Pd., M.Pd

DAFTAR HADIR BIMBINGAN

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	6 Maret 2020	Bimbingan LTA BAB I - II	DF
2.	30 Maret 2020	Bimbingan dan Revisi LTA BAB I - II	DF
3.	12 April 2020	Revisian LTA BAB I - II	DF
4.	24 April 2020	Bimbingan LTA BAB I - IV	DF
5.	15 Mei 2020	Bimbingan LTA dan Revisi BAB I - IV	DF
6.	18 Mei 2020	Bimbingan LTA BAB I - V	DF
7.	12 Juni 2020	Bimbingan Revisi LTA BAB I - V	DF

Catatan:

1. Bimbingan dilakukan dengan ketentuan minimal 8 (delapan) kali
2. Setelah penulisan LTA selesai, formulir ini dilampirkan untuk mengajukan ujian sidang LTA



The Power of Islamic Entrepreneurship

Jl. Sumatra 101 Gresik Kota Baru (GKB) Gresik, 61121 Telp: (031) 3951414, Fax: (031) 3952585 Website: <http://www.umg.ac.id>, Email: info@umg.ac.id

Lampiran 4. Formulir Bimbingan LTA



PRODI FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



Form LTA-003

FORMULIR BIMBINGAN LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Antika Dewi
NIM : 201702003
Pembimbing 1 : Diah Ratnasari, S.Farm., Apt., M.T
Pembimbing 2 : Moranny Yunitasari, S.Pd., M.Pd

DAFTAR HADIR BIMBINGAN

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
2.	15 Agst 2020	Revisi LTA BAA 1 - 2	<i>[Signature]</i>
3.	20 Agst 2020	Bimbingan jurnal	<i>[Signature]</i>
10.	23 Agst 2020	Revisian jurnal	<i>[Signature]</i>
11.	24 Agst 2020	Revisian jurnal	<i>[Signature]</i>

Catatan:

- Bimbingan dilakukan dengan ketentuan minimal 8 (delapan) kali
- Setelah penulisan LTA selesai, formulir ini dilampirkan untuk mengajukan ujian sidang LTA



The Power of Islamic Entrepreneurship

Jl. Sumatra 101 Gresik Kota Baru (GKB) Gresik, 61121 Telp: (031) 3951414, Fax: (031) 2952585 Website: <http://www.umg.ac.id>, Email: info@umg.ac.id



FORMULIR BIMBINGAN LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Antika Dewi
NIM : 201702003
Pembimbing 1 : Diah Ratnawati, S. Farm., Apt., M.T.
Pembimbing 2 : Nurainny Yuntasari, S. Pd., M. Pd.

DAFTAR HADIR BIMBINGAN

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	8 Maret 2020	Bimbingan LTA BAB I - II	
2.	29 Maret 2020	Bimbingan dan Revisi LTA BAB I - IV	
3.	16 April 2020	Revisi LTA BAB I - IV	
4.	21 April 2020	Bimbingan LTA BAB I - IV	
5.	5 Mei 2020	Bimbingan LTA dan Revisi BAB I - IV	
6.	16 Mei 2020	Bimbingan LTA BAB I - V	
7.	13 Juni 2020	Bimbingan Revisi LTA BAB I - V	

Catatan:

1. Bimbingan dilakukan dengan ketentuan minimal 8 (delapan) kali
2. Setelah penulisan LTA selesai, formulir ini dilampirkan untuk mengajukan ujian sidang LTA



FORMULIR BIMBINGAN LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Antika Dewi
NIM : 201702003
Pembimbing 1 : Diah Ratnasari, S. Farm., Apt., M. T
Pembimbing 2 : Nuranny Yunitasari, S. Pd., M. Pd

DAFTAR HADIR BIMBINGAN

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
8.	15 Agst 2020	Revisi LTA BAB j- y	Said
9.	20 Agst 2020	Bimbingan jurnal	has
10.	22 Agst 2020	Bimbingan jurnal	Said
11.	23 Agst 2020	Revisian jurnal	has
12.	24 Agst 2020	Revisian jurnal	has
13.	26 Agst 2020	Revisian jurnal	has

Catatan:

1. Bimbingan dilakukan dengan ketentuan minimal 8 (delapan) kali
2. Setelah penulisan LTA selesai, formulir ini dilampirkan untuk mengajukan ujian sidang LTA



Lampiran 5. Lembar Revisi Ujian Seminar Laporan Tugas Akhir



PRODI FARMASI
 FAKULTAS KESEHATAN
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Antika Dewi
 NIM : 201702003
 Judul LTA : TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK BETOYO MANYAR GRESIK
 Tanggal Ujian Sidang LTA : 13 Juni 2020

No	Saran Perbaikan (Saat Ujian Sidang LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
Penguji 1	1. Perbaiki penulisan daftar pustaka 2. Tambahkan sitasi pada bab 2 yang belum ada sitasinya 3. Perbaiki kalimat typo 4. Survey pendahuluan di latar belakang diperjelas lagi, terutama persentase swamedikasi	15 Juni 2020	
Penguji 2	1. Perbaiki kesalahan penulisan 2. Hapus metode prospektif	17 Juni 2020	
Penguji 3	Diperbaiki lagi proposalnya	16 Juni 2020	

Gresik, 13 Juni 2020

Penguji 1,

Janatun Na'imah, M.Si

Penguji 2,

Diah Ratnasari, S.Farm., Apt., MT

Penguji 3,

Norainny Yunitasari, S.Pd., M.Pd



The Power of Islamic Entrepreneurship

Sumatra 101 Gresik Kota Baru (GKB) Gresik, 61121 Telp: (0311) 3951414 Fax: (0311) 3952585 Website: <http://www.umg.ac.id> Email: info@umg.ac.id

Lampiran 6. Lembar Revisi Ujian Sidang Laporan Tugas Akhir



PRODI FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK

Form LTA-007



LEMBAR REVISI UJIAN SIDANG LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Antika Dewi
NIM : 201702003
Judul LTA : TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
SWAMEDIKASI DI APOTEK BETOYO MANYAR GRESIK
Tanggal Ujian Sidang LTA : 23 Juli 2020

No	Saran Perbaikan (Saat Ujian Sidang LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
Penguji 1	1. Tambahkan abstrak bahasa inggris	26 Juli 2020	
	2. Tambahkan alasan dan referensi pendukung di pembahasan pada setiap data khusus (karakteristik responden)	27 Juli 2020	
	3. Tambahkan hubungan semua dimensi kepuasan terhadap swamedikasi	29 Juli 2020	
Penguji 2	1. Perbaiki kesalahan penulisan	29 Juli 2020	
	2. Tambahkan abstrak bhs. Inggris	6 Agt 2020	
Penguji 3	1. Perbaiki format penulisan	29 Juli 2020	
	2. Perbaiki Kesimpulan	30 Juli 2020	
	3. Tambahkan abstrak bhs. Inggris	31 Juli 2020	

Gresik, 6 Agustus 2020

Penguji 1,

Janatun Na'imah, M.Si

Penguji 2,

Diah Ratnasari, S.Farm., Apt., MT

Penguji 3,

Norainny Yunitasari, S.Pd., M.Pd



The Power of Islamic Entrepreneurship

Jl. Sumatara 101 Gresik Kota Baru (GKB) Gresik. 61121 Telp. (031) 3951414, Fax. (031) 3952585 Website: <http://www.uma.ac.id>, Email: info@uma.ac.id