

Lampiran 1. Lembar informed consent

**PERNYATAAN KESEDIAAN
MENJADI RESPONDEN PENELITIAN**

Dengan menandatangani lembar ini, saya :

Nama :

Usia :

Alamat :

Memberikan persetujuan menjadi responden dalam penelitian yang berjudul "Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotik Klinik Satelit Kalimantan Gresik" yang akan dilakukan oleh Alpha Metha Alif Adhi Putri mahasiswi Program Studi Kesehatan DIII Farmasi Universitas Muhammadiyah Gresik.

Saya telah dijelaskan bahwa jawaban kuesioner ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian dan saya secara suka rela bersedia menjadi responden penelitian ini.

Gresik,.....2020

Yang menyatakan

(.....)

Lampiran 2. Kuisisioner

KUESIONER PENELITIAN

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP DI APOTIK KLINIK SATELIT KALIMANTAN GRESIK

Survey ini adalah survey untuk penulisan Lembar Tugas Akhir di Fakultas Kesehatan DIII Farmasi Universitas Muhammadiyah Gresik, oleh karena itu saya sebagai peneliti akan sangat berterimakasih jika Bapak/Ibu bersedia mengisi dan menjawab setiap pertanyaan dengan sukarela.

Beri tanda (✓) pada pilihan yang sesuai

I. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Nama : _____
2. Tempat/Tanggal Lahir : _____ / _____
3. Usia : _____ Tahun
4. Jenis kelamin : L/P
5. Sudah berapa kali anda datang ke klinik
☐ Jarang 5-10
☐ Sering ≥ 10 x
☐ Tidak pernah

II.. KEPUASAN KONSUMEN

Pilihlah jawaban yang anda rasa tepat dengan tanda (✓) pada kolom yang sesuai dibawah ini.

SS = SangatSetuju

S = Setuju

CS = Cukup Setuju

KS = Kurang Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju



NO	DAFTAR PELAYANAN	YANG ANDA RASAKAN				
		SS	S	CS	KS	STS
A.	KEHANDALAN					
A1	Kecepatan pelayanan obat					
A2	Obat tersedia dengan lengkap					
A3	Obat dijual dengan harga yang wajar					
A4	Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum					
A5	Petugas selalu siap membantu					
B.	KETANGGAPAN					
B1	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien					
B2	Petugas mampu memberikan penyelesaian					
B3	Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dengan pasien					
B4	Konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang obat yang ditebus					
C	KEYAKINAN					
C1	petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja					
C2	Obat yang dibeli terjamin kualitasnya					
C3	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diterima					
D	EMPATI					
D1	Petugas memberikan pelayanan terhadap keluhan pasien					
D2	Petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial					
D3	Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat					

E	FASILITAS TERWUJUD					
E1	Apotek terlihat bersih dan rapi					
E2	Penataan exterior dan interior ruangan					
E3	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai					
E4	Petugas apotek berpakaian yang bersih dan rapi					



Lampiran 3. Lembar Pengamatan Data

NO	NAMA PASIEN	USIA	L/P	JENIS TERAPI OBAT