

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pernyataan Peneliti

Assalamualaikum WR Wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa program studi Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik,

Nama : Ahila Nela Fitriya

Nim : 191105023

Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Berkah Peganden” Untuk terlaksananya kegiatan tersebut, Saya mohon kesediaan Saudara untuk berpartisipasi dengan cara mengisi kuesioner berikut.

Jawaban saudara akan saya jamin kerahasiaanya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Apabila saudara berkenan mengisi kuesioner yang terlampir, mohon kiranya saudara terlebih dahulu bersedia menandatangani lembar persetujuan menjadi responden (*informed consent*). Demikianlah permohonan saya, atas perhatian serta kerjasama saudara dalam penelitian ini, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Peneliti,

(Ahila Nela Fitriya)

Lampiran 2. Lembar Persetujuan Responden (Informed consent)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Umur :

Jenis kelamin :

Alamat :

Pekerjaan :

Dengan ini menyatakan bersedia untuk menjadi reponden penelitian yang dilakukan oleh Ahila Nela Fitriya mahasiswa Program Studi DIII farmasi, Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik, yang berjudul “Tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Berkah Peganden”

Saya mengerti dan memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap saya. Oleh karena itu saya bersedia untuk menjai responden pada penelitian ini.

Gresik,.....2022

Responden

()

Kuesioner :

Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :
4. Pekerjaan :
5. Pendidikan Terakhir :

Petunjuk pengisian: Anda diminta menjawab semua pertanyaan yang tersedia dengan memberikan tanda (√) pada salah satu jawaban.

Kuesioner I :

Tentang harapan anda terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Berkah Peganden.

Harapan adalah kepercayaan akan sesuatu yang diinginkan atau suatu kejadian yang akan berubah kebaikan di waktu yang akan datang.

Kuesioner II :

Tentang kepuasan anda terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Berkah Peganden.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (hasil) terhadap harapan.

Keterangan :

SP : Sangat Penting

SP : Sangat Puas

P : Penting

P : Puas

CP : Cukup Penting

CP : Cukup Puas

KP : Kurang Penting

KP : Kurang Puas

TP : Tidak Penting

TP : Tidak Puas

No.	Pelayanan informasi obat		Harapan anda					Kenyataan yang anda rasakan				
	Kehandalan		SP	P	CP	KP	TP	SP	P	CP	KP	TP
A	1.	Petugas apotek Memberikan informasi mengenai nama obat dengan jelas										
	2.	Petugas apotek memberikan informasi tentang dosis obat dengan jelas dan mudah dimengerti										
	3.	Petugas apotek memberikan informasi tentang manfaat obat kepada pasien dengan jelas										
	4.	Petugas apotek memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat dengan jelas dan mudah dimengerti										
	Ketanggapan											
B	5.	Petugas apotek mampu menjawab pertanyaan dengan cepat saat melayani pasien										

	6.	Petugas apotek mampu menyelesaikan keluhan pasien dengan cepat dan benar										
	Jaminan											
C	7.	Petugas apotek memberikan informasi obat yang menyakinkan dan dapat dipercaya										
	8.	Petugas apotek mempunyai wawasan yang luas dalam memberikan pelayanan.										
	Empati											
D	9.	Petugas apotek memberikan informasi obat tanpa di minta pasien.										
	10.	Petugas apotek bersikap ramah serta sopan kepada pasien										
	Berwujud											
E	11.	Apotek tersedia area yang cukup privasi untuk memberikan informasi obat kepada pasien.										
	12.	Apotek memiliki alat bantu (Brosur, gambar dan video untuk mendukung saat pelayanan informasi obat kepada pasien)										

Lampiran 3. Surat Permohonan izin Penelitian

 **PRODI FARMASI**
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



Nomor : 029/TEL.3.UMG/PFAR/F/2022
Lamp. : 1 berkas
Hal : Permohonan Ijin Penelitian LTA

Kepada Yth.
Kepala Apotek Berkah
Jl. Raya Peganden No. 26 1A, Peganden Manyar 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 : Ahila nela fitria
NIM : 191105023
Judul Penelitian : Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Berkah Penganden

Kami mengharap 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, 11 Februari 2022


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

Tindakan:
1. Arsip

Lampiran 4. Lembar Balasan Apotek Berkah



APOTEK BERKAH
APOTEK BERKAH PEGANDEN MANYAR

Jl Raya Peganden No. 26 1A Peganden Manyar Gresik telp. 081334097707

Gresik, 21 Februari 2022

Nomor : 503.2.12/27/437.74/2020
Lampiran : -
Perihal : Penerimaan Surat Izin Penelitian Laporan Tugas Akhir
Kepada Yth : Ka. Prodi DIII Farmasi Universitas Muhammadiyah Gresik

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Sehubungan dengan surat permohonan Ka. Prodi DIII Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik Nomor: 029/IL3.UMG/PFAR/F/2022 tentang surat permohonan penelitian untuk memperoleh data-data untuk Laporan Tugas Akhir (LTA) yang telah diajukan kepada pihak kami oleh mahasiswa atas nama :

Nama : Ahila Nela Fitriya
NIM : 191105023

Dengan ini kami memberikan izin mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian di tempat kami untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (LTA) tersebut.

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

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Gresik, 21 Februari 2022
Apoteker pengelola Apotek

Apt. Ersanda Nurma, S.Farm

Lampiran 5. Jawaban Kuesioner Responden

Lampiran 2. Lembar Persetujuan Responden (Informed Consent)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Indah Lita W.
Umur : 26
Jenis kelamin : Perempuan
Alamat : Desa. Pt. Og
Pekerjaan : Guru

Dengan ini menyatakan bersedia untuk menjadi responden penelitian yang dilakukan oleh Ahila Nela Fitriya mahasiswa Program Studi DIII farmasi, Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik, yang berjudul "Tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Berkah Peganden"

Saya mengerti dan memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap saya. Oleh karena itu saya bersedia untuk menjadi responden pada penelitian ini.

Gresik, 23 Februari 2022
Responden
()
Nur Indah Lita W.

Kuesioner :

Identitas Responden

1. Nama : Nur Indah Lita W.
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Umur : 26
4. Pekerjaan : Guru
5. Pendidikan Terakhir : S1

Petunjuk pengisian: Anda diminta menjawab semua pertanyaan yang tersedia dengan memberikan tanda (✓) pada salah satu jawaban.

Kuesioner I :
Tentang harapan anda terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Berkah Peganden.
Harapan adalah kepercayaan akan sesuatu yang diinginkan atau suatu kejadian yang akan berubah kebalikan di waktu yang akan datang.

Kuesioner II :
Tentang kepuasan anda terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Berkah Peganden. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi.

Keterangan :
 SP : Sangat Penting
 P : Penting
 CP : Cukup Penting
 KP : Kurang Penting
 TP : Tidak Penting

SP : Sangat Puas
 P : Puas
 CP : Cukup Puas
 KP : Kurang Puas
 TP : Tidak Puas

No.	Pelayanan informasi obat	Harapan anda					Keinginan yang anda rasakan											
		Ketertarikan					SP	P	CP	KP	TP	SP	P	CP	KP	TP		
1.	Petugas apotek Memberikan informasi mengenai nama obat dengan jelas		✓								✓							
2.	Petugas apotek memberikan informasi tentang dosis obat dengan jelas dan mudah dimengerti			✓								✓						
3.	Petugas apotek memberikan informasi tentang manfaat obat kepada pasien dengan jelas		✓									✓						
4.	Petugas apotek memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat dengan jelas dan mudah dimengerti			✓									✓					
Ketanggapan																		
5.	Petugas apotek mampu menjawab pertanyaan dengan cepat saat melayani pasien		✓										✓					

GRESIK

6.	Petugas apotek mampu menyelesaikan keluhan pasien dengan cepat dan benar	✓					✓					
Jaminan												
7.	Petugas apotek memberikan informasi obat yang menyakinkan dan dapat dipercaya	✓						✓				
8.	Petugas apotek mempunyai wawasan yang luas dalam memberikan pelayanan.	✓							✓			
Empati												
9.	Petugas apotek memberikan informasi obat tanpa di minta pasien.	✓						✓				
10.	Petugas apotek bersikap ramah serta sopan kepada pasien	✓					✓					
Berwujud												
11.	Apotek tersedia area yang cukup privasi untuk memberikan informasi obat kepada pasien.	✓							✓			
12.	Apotek memiliki alat bantu (Brosur, gambar dan video untuk mendukung saat pelayanan informasi obat kepada pasien)									✓		

Lampiran 6. Dokumentasi



Lampiran 7 Jadwal Penelitian

Kegiatan penelitian direncanakan berlangsung selama tujuh bulan dengan alokasi waktu seperti bar-Chart di bawah ini :

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian

No	Uraian	Desember	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1.	Persiapan penelitian							
2.	Penyusunan dan bimbingan proposal							
3.	Seminar proposal							
4.	Pelaksanaan penelitian pengambilan data							
5.	Pengelolaan data							
6.	Penyusunan laporan							
7.	Ujian akhir laporan							

Lampiran 8. Lembar Bimbingan Pembimbing 1

	PROGRAM STUDI DIII FARMASI	Kode/No : FM/D3FAR/II.3/UMG/LTA/003
	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH	Tanggal : 01-04-2021
	GRESIK	Revisi : Laporan Tugas Akhir
	FORMULIR LEMBAR BIMBINGAN LTA	Halaman : 1

FORMULIR BIMBINGAN LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Ahila Nela Fitriya
NIM : 191105023
Pembimbing 1 : Apt. Diah Ratnasari, S farm., M. T.

DAFTAR HADIR BIMBINGAN

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	14-12-2021	Konsultasi Judul LTA	df
2.	1-1-2022	Bimbingan LTA bab 1-3	df
3.	7-1-2022	Revisi bab 1-3	df
4.	21-1-2022	Revisi bab 1-3	df
5.	28-1-2022	Revisi bab 1-3	df
6.	5-2-2022	Konsultasi Kuesioner	df
7.	20-3-2022	Bimbingan LTA bab 4-5	df
8.	1-4-2022	Revisi bab 4-5	df
9.	30-4-2022	Revisi bab 4-5	df
10.	15-5-2022	Revisi bab 4-5	df

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

Lampiran 9. Lembar Bimbingan Pembimbing 2

	PROGRAM STUDI DIII FARMASI	Kode/No : FM/D3FAR/II.3/UMG/LTA/003
	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH	Tanggal : 01-04-2021
	GRESIK	Revisi : Laporan Tugas Akhir
	FORMULIR LEMBAR BIMBINGAN LTA	Halaman : 2

FORMULIR BIMBINGAN LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Ahila Nela Fitriya
 NIM : 191105023
 Pembimbing 2 : Janatun Na'imah, S.Si, M.Si

DAFTAR HADIR BIMBINGAN

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	16-12-2021	Konsultasi Judul LTA	<i>[Signature]</i>
2.	2-2-2022	Bimbingan LTA bab 1-3	<i>[Signature]</i>
3.	9-2-2022	Revisi bab 1-3	<i>[Signature]</i>
4.	8-2-2022	Revisi bab 1-3	<i>[Signature]</i>
5.	10-2-2022	Revisi bab 1-3	<i>[Signature]</i>
6.	11-2-2022	Konsultasi Kuesioner	<i>[Signature]</i>
7.	30-5-2022	Bimbingan LTA bab 4-5	<i>[Signature]</i>
8.	17-6-2022	Revisi bab 4-5	<i>[Signature]</i>
9.	5-7-2022	Revisi bab 4-5	<i>[Signature]</i>

Catatan:

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

Lampiran 10. Lembar Revisi Seminar Proposal

	PROGRAM STUDI DIII FARMASI	Kode/No : FMD3FAR/II.3/UMG/LTA/006
	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH	Tanggal : 01-04-2021
	GRESIK	Revisi :
	FORMULIR LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)	Halaman : 1

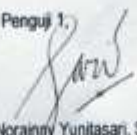
LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Ahila Nela Fitriya
 NIM : 191105023
 Judul LTA : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Berkah Peganden.
 Tanggal Sempu LTA : 14 Februari 2022

Saran Perbaikan (Saat Seminar Proposal LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
1. Pada dasarnya format penulisan proposal sudah bagus secara keseluruhan, tetapi penulisan nama penulis di daftar penulis ada beberapa yang masih saya ragu, apakah itu satu penulis atau 2 penulis? 2. Intisari diperbaiki 3. Latar belakang dipersingkat kembali 4. Sebaiknya di Bab 2 disebutkan juga macam-macam pelayanan kefarmasian 5. Diperbaiki kerangka penelitian 6. Diperbaiki bab 3, yaitu subbab 3.3 – 3.5	21 Februari 2022	ok

Gresik, 14 Februari 2022

Penguji 1:


Norainy Yunitasari, S.Pd., M.Pd.

	PROGRAM STUDI DIII FARMASI	Kode/No : FMD3FAR/II.3/UMG/LTA/006
	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH	Tanggal : 01-04-2021
	GRESIK	Revisi :
	FORMULIR LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)	Halaman : 1

LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : AHILA NELA FITRIYA
NIM : 191105023
Judul LTA : TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI
APOTEK BERKAH PEGANDEN
Tanggal Sempro LTA : 14 Februari 2022

Saran Perbaikan (Saat Seminar Proposal LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
1. Typo diperbaiki 2. Kuesioner perbaiki	16 Maret 2022 7 April 2022	

Gresik,

Penguji 1/2/3,



Diah Ratnasari, S.Farm., Apt., M.T.

	PROGRAM STUDI DIII FARMASI	Kode/No : FM/D3FAR/III 3/UMG/LTA/006
	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH	Tanggal : 01-04-2021
	GRESIK	Revisi :
	FORMULIR LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)	Halaman : 1

LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Ahla Nela F
 NIM : 191105023
 Judul LTA : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Berkah Peganden
 Tanggal Sempro LTA : 14 Februari 2022

Saran Perbaikan (Saat Seminar Proposal LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
Revisi semua saran dan penguji	6 Juni 2023	

Gresik, 14 Februari 2022

Penguji 1/2/3,



Janatun Na'imah, S.Si., M.Si.

Lampiran 11. Lembar Revisi Sidang LTA

	PROGRAM STUDI DIII FARMASI	Kode/No : FMD3FAR/IL3/UMG/LTA/006
	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH	Tanggal : 01-04-2021
	GRESIK	Revisi :
	FORMULIR LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)	Halaman : 1

LEMBAR REVISI SIDANG LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Ahila Nela Fitriya
 NIM : 191105023
 Judul LTA : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Berkah Peganden.
 Tanggal Sidang LTA : 13 Juli 2022

Saran Perbaikan (Saat Sidang LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
1. Perbaiki abstrak 2. Lengkapi data karakteristik responden 3. Lengkapi kaitan data karakteristik responden dengan data kepuasan 4. Cek kembali saran penelitian, sebaiknya saran tidak hanya ditujukan ke apotek saja	1 September 2022	ok

Gresik, 1 September 2022

Penguji 1,


 Nordiny Tuntasari, S.Pd., M.Pd.

	PROGRAM STUDI DIII FARMASI	Kode/No : FM/D3FAR/II.3A/UMG/LTA/009
	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH	Tanggal : 01-04-2021
	GRESIK	Revisi :
	FORMULIR LEMBAR REVISI UJIAN SIDANG LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)	Halaman : 1

LEMBAR REVISI UJIAN SIDANG LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : AHILA NELA FITRIYA
 NIM : 191105023
 Judul LTA : TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI
 APOTEK BERKAH PEGANDEN
 Tanggal Ujian Sidang LTA : 13 Juli 2022

Saran Perbaikan (Saat Ujian Sidang LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
1. Typo diperbaiki 2. Segera buat draft artikel	30 Oktober 2022 5 Desember 2022	

Gresik, 12 Juli 2022

Penguji 4/2/2,



Diah Ratnasari, S.Farm., Apt., M.T

	PROGRAM STUDI DIII FARMASI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK	Kode/No : FM/D3FAR/II.3/UMG/LTA/009
		Tanggal : 01-04-2021
	FORMULIR LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)	Revisi :
		Halaman : 1

LEMBAR REVISI UJIAN SIDANG LAPORAN TUGAS AKHIR(LTA)

Nama : Ahilla Nela Fitriya
NIM : 191105023
Judul LTA : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Berkah Peganden
Tanggal Ujian Sidang LTA : 13 Juli 2022

Saran Perbaikan(Saat Ujian Sidang LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
-Revisi sesuai yang diarahkan oleh semua penguji!	22 Desember 2021	

Gresik, 13 Juli 2022

Penguji 1/2/3,



Janatun Na'imah, S.Si., M.Si.