

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	April	Mei	Juni	Juli
1.	Penentuan judul	■			
2.	Studi kasus di lapangan	■			
3.	Penyusunan proposal	■			
4.	Pengajuan surat izin penelitian		■		
5.	Seminar proposal		■		
6.	Pengambilan data dan pengelolaan Data		■		
7.	Penyusunan LTA			■	
8.	Sidang LTA				■

**Lampiran 2.** Lembar Informasi untuk Responden

**LEMBARAN INFORMASI  
UNTUK RESPONDEN (*INFORMATION FOR CONSENT*)**

Saya Alerisky Hendar Muharto Program Studi Diploma III Farmasi Univesitas Muhammadiyah akan melakukan penelitian yang berjudul **“Tingkatkepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Farmasi Di Apotek Hidayat Kecamatan Duduk Sampean Kabupaten Gresik”**.Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan Farmasi di Apotek Hidayat Kecamatan Duduk Sampean Kabupaten Gresik .

**A. Prosedur Penelitian**

1. Subjek akan di waencarai oleh peneliti untuk menanyakan : Nama, Jeniskelamin, Usia, Pekerjaan, danPendidikan.
2. Subjekmengisikuesioner yang telahdisediakanKewajiban Subjek Penelitian Sebagai subjek penelitian, Bapak/Ibu/ Saudara berkewajiban mengikuti aturanatau petunjuk penelitian. Bila ada yang belum jelas, Bapak/ Ibu/ Saudara biasbertanya lebih lanjut kepada peneliti.

**B. InformasiTambahan**

Bapak/ Ibu/ Saudara diberikan kesempatan untuk menanyakan semua halyang belum jelas sehubungan dengan penelitian ini. Bapak/ Ibu/ Saudaradapat menghubungi

Nama : Alerisky Hendar Muharto

No.HP :081335370757

Gresik,... 2022

Yang Mendapat Penjelasan

Yang Memberi Penjelasan

Subjek/YangMewakili

Subjek Peneliti

(.....)

(.....)

### Lampiran 3. Kuisisioner

#### KUISISIONER

##### Tingkat kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Farmasi Di Apotek Hidayat Kecamatan Duduk Sampeyan Kabupaten Gresik

Isilah kolom dibawah ini dengan tanda centang (√)

Nama :  
JenisKelamin : L  P   
Pendidikan Terakhir : SD  SMP  SMA   
SARJANA/DIPLOMA  Lain-lain   
Umur : .....tahun (*diisi dengan angka*)  
Pekerjaan : Swasta/Wiraswasta PNS  Lain-lain

Pilihlah salah satu dari jawaban dengan memberi tanda centang (V) sesuai kolom yang tersedia, secara jujur sesuai dengan penilaian anda. Jawaban anda akan dijadikan sebagai rahasia peneliti

Keterangan :

Sangat Puas (SP) = 5 skor  
Cukup Puas (CP) = 4 skor  
Puas (P) = 3 skor  
Kurang Puas (KP) = 2 skor  
Tidak Puas (TP) = 1 skor

**Apa yang anda rasakan tentang pelayanan  
Farmasi di Apotek Hidayat Kecamatan Duduk  
Sampean Kabupaten Gresik**

No	Pernyataan					
		Sangat puas	Cukup puas	Puas	Kurang puas	Tidak puas
<b>Dimensi Keandalan (reliability)</b>						
1	Petugas memberi informasi tentang nama obat					
2	Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat dan terhadap apa yang dilakukan pada obat tersisa					
3.	Obat diterima pasien dalam keadaan baik dan benar					
4.	Pelayanan obat yang diberikan oleh petugas sesuai dengan harapan saya					
5.	Petugas memberikan pilihan penggantian obat bermerek yang dirasa mahal oleh pasien, ke obat generik					
<b>Dimensi Ketanggapan (responsiveness)</b>						
6.	Waktu tunggu resep obat racikan tidak lebih dari 30 menit yang non racikan tidak lebih dari 15 menit					
7.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat pasien bertanya					

8. Kecepatan pelayanan berdasarkan pasien yang datang

---

9. Kepuasan anda dengan kecepatan kasir dalam pelayanan

---

10. Penyampaian informasi obat yang diberikan petugas apotek jelas dan mudah dimengerti

---

Dimensi Jaminan (Assurance)

---

11. Kelengkapan obat sesuai dengan permintaan pasien

---

12. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan

---

13. Hari dan jam buka tutupnya apotek tepat sesuai dengan informasi yang diberikan

---

14. Pengetahuan karyawan dalam memberikan informasi obat ke pasien

---

15. Petugas dalam memberikan jaminan atas kesalahan yang telah dilakukan oleh apotek Hidayat

---

Dimensi Empati (Empaty)

---

16. Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta

---

17. Petugas bersikap ramah Serta sopan dalam memberikan informasi obat

---

18 Petugas memberikan pelayanan  
· Kepada konsumen tanpa  
memandang status sosial

---

Dimensi bukti langsung (Tangibility)

---

19 Petugas menuliskan aturan  
pakai yang mudah dimengerti

---

20 Harga obat terjangkau

---

21 Penataan obat yang rapi

---

22 Ruang tunggu pasien nyaman dan bersih

---

23 Lampu penerangan di Apotek cukup  
Terang

---

24 Lahan parkir yang Cukup memadai

---

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian



**APOTEK HIDAYAT 2**  
JL. RAYA DUDUK SAMPEYAN 35, GRESIK  
TELPUN ( 031 ) 3904616

NPWP : 07.071.542.0-612.000

SIA : 503.2.12/31/437.74/2017

Hal : Balasan Surat Izin Penelitian  
Lampiran : 1 Lembar

Kepada Yth  
Prodi Farmasi Universitas Muhammadiyah Gresik  
Apt. Diah Ratnasari, S. Farm., MT  
Di Tempat

Dengan Hormat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ani Faridah  
Jabatan : Pimpinan Apotek Hidayat

Menerangkan bahwa ,

Nama : Alerisky Hendar Muharto  
Nim : 201702027  
Jurusan : Farmasi

Telah menyetujui untuk mengadakan penelitian di Apotek Hidayat dengan Judul "Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Apotek Hidayat Kecamatan Duduk Sampeyan Kabupaten Gresik yang dimulai bulan April s/d Juni 2022

Demikian surat ini kami sampaikan

Gresik, 29 Juni 2022

Hormat Kami

Pimpinan Apotek Hidayat

Ani Faridah

Lampiran 5. Dokumentasi

a) Tempat parkir



b) Ruang tunggu pasien



c) Tempat pelayanan



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

**LEMBAR REVISI UJIAN SIDANG LAPORAN TUGAS AKHIR(LTA)**

Nama : Alerisky Hendar Muharto  
NIM : 201702027  
Judul LTA : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Hidayat  
Tanggal Ujian Sidang LTA : 13 Juli 2022

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

Gresik, 13 Juli 2022

Penguji 4/2/3,



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

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

**LEMBAR REVISI UJIAN SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR(LTA)**

Nama : Alerisky Hendar M.  
NIM : 20220527  
Judul LTA : Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan farmasi di Apotek Hidayat  
Tanggal Sempro LTA : 10 Juni 2022

Saran Perbaikan (Saat Seminar Proposal LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
-Revisi sesuai komentar yang ada di proposal ! -Perbaiki proposal sesuai komentar atau saran semua penguji !		h

Gresik, 10 Juni 2022

Penguji 4/2/3,



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



PROGRAM STUDI DIII FARMASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
GRESIK  
FORMULIR LEMBAR BIMBINGAN LTA

Kode/No : FM/D3FAR/II.3/UMG/LTA/003

Tanggal : 01-04-2021

Revisi :

Halaman : 2

### FORMULIR BIMBINGAN LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Alerisky Hendar Muharto ...  
NIM : 201702027  
Pembimbing 2 : Janatun Na'imah, S.Si., M.Si

#### DAFTAR HADIR BIMBINGAN

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1	27/05 <sup>22</sup>	revisi Bab. 1	
2	07/06 <sup>22</sup>	Revisi Bab. 1 dan 2.	
3	11/06 <sup>22</sup>	Revisi Sub. bab. 2 dan bab. 3.	
4	15/06 <sup>22</sup>	Revisi bab. 3.	
5	22/06 <sup>22</sup>	Revisi abstrak dan Bab. 3.	
6	07/07 <sup>22</sup>	Revisi bab. 4.	
7	11/07 <sup>22</sup>	Revisi bab. 4 dan 5.	
8	09/08 <sup>22</sup>	Revisi bab. 5 dan Lampiran.	

**Catatan:**

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



PROGRAM STUDI DIII FARMASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
GRESIK  
FORMULIR LEMBAR BIMBINGAN LTA

Kode/No : FM/D3FAR/II.3/UMG/LTA/003  
Tanggal : 01-04-2021  
Revisi :  
Halaman : 1

### FORMULIR BIMBINGAN LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Alerisky Hendar Muharto  
NIM : 201702027  
Pembimbing 1 : Diah Ratnasari, S.Farm., Apt., M.T

#### DAFTAR HADIR BIMBINGAN

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1	21/04 <sup>22</sup>	Bimbingan bab. 1	df
2.	25/04 <sup>22</sup>	Revisi Bab. 1 dan 2.	df
3.	10/05 <sup>22</sup>	Revisi Bab. 2 dan 3.	df
4	8/06 <sup>22</sup>	Revisi Abstrak, bab 2 dan 3.	df
5	11/06 <sup>22</sup>	Revisi bab 3 dan 4.	df
6	15/06 <sup>22</sup>	revisi bab 4.	df
7	05/07 <sup>22</sup>	revisi sub bab 4 dan bab 5.	df
8.	11/07 <sup>22</sup>	revisi Lampiran.	df

Catatan:

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

	<b>PROGRAM STUDI DIII FARMASI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK</b>	Kode/No : FM/D3FAR/II.3/UMG/LTA/007
		Tanggal : 01-04-2021
	<b>FORMULIR LEMBAR UJIAN SIDANG LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)</b>	Revisi :
		Halaman : 1

### LEMBAR REVISI UJIAN SIDANG LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Alerisky Hendar M.  
NIM : 20220527  
Judul LTA : Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan farmasi di Apotek Hidayat  
Tanggal Ujian Sidang LTA : **21 Juli 2022**

Saran Perbaikan (Saat Ujian Sidang LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
1. Pembahasan hasil lebih dihubungkan dengan teori tingkat pengetahuan		
2. Penggunaan kalimat antar paragraf kurang tidak ada kalimat penghubungnya sehingga ketika bercerita pada bab 1 tidak ada koneksinya		
3. Penulisan citasi msh salah dan tidak sesuai format		
4. Perlu menambahkan referensi hasil penelitian lain yg sejenis		
5. Daftar pustaka dan daftar tabel masih blm lengkap		
6. Perhitungan ditata dengan rapi dan dipastikan penggunaannya yang benar		
7. kesimpulan lebih dihubungkan dg tujuan penelitian		
8. Pembahasan sangat perlu diperdalam kembali		

Gresik,

Penguji 1/2/3,



Penta Tiadeka, S.Si., M.Si

	<b>PROGRAM STUDI DIII FARMASI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK</b>	Kode/No : FM/D3FAR/II.3/UMG/LTA/006
		Tanggal : 01-04-2021
	<b>FORMULIR LEMBAR UJIAN SIDANG LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)</b>	Revisi :
		Halaman : 1

### LEMBAR REVISI UJIAN SIDANG PROPOSAL TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Alerisky Hendar M.  
NIM : 20220527  
Judul LTA : Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan farmasi di Apotek Hidayat  
Tanggal Ujian Sidang LTA :

Saran Perbaikan (Saat Ujian Proposal LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cover masih tidak sesuai format</li> <li>2. Penggunaan kalimat antar paragraf kurang tidak ada kalimat penghubungnya sehingga ketika bercerita pada bab 1 tidak ada koneksinya</li> <li>3. Penulisan citasi msh salah dan tidak sesuai format</li> <li>4. Pada latar belakang masih belum ada alasan yang jelas tentang alasan memilih demam dan tepat penelitian</li> <li>5. Pada bab 2 ada nenerapa pustaka yang mungkin kurang relevan seperti rekomendasi</li> <li>6. Kalimat pada rancangan penelitian kurang tepat</li> <li>7. Penulisan sampel dan populasi juga kurang tepat (tidak jelas sampel dan populasinya)</li> <li>8. Daftar pustaka dan daftar tabel masih blm lengkap</li> <li>9. Perhitungan ditata dengan rapi dan dipastikan penggunaannya yang benar</li> </ol>		    

Gresik,

Penguji 1/2/3,



Penta Tiadeka, S.Si., M.Si

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

**LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)**

Nama : ALERISKY HENDAR MUHARTO  
 NIM : 201702027  
 Judul LTA : TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI APOTEK  
 HIDAYAT  
 Tanggal Sempro LTA : 13 Juni 2022

Saran Perbaikan (Saat Seminar Proposal LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
1. Tambahkan abstrak 2. Typo diperbaiki 3. Layout tabel diperbaiki sesuai panduan LTA 4. Referensi diupdate terbaru minimal 10 tahun terakhir 5. Perbaiki penulisan daftar Pustaka	31 Agustus 2022	

Gresik, 31 Agustus 2022

Penguji 1/2/3,



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

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

**LEMBAR REVISI UJIAN SIDANG LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)**

Nama : ALERISKY HENDAR MUHARTO  
 NIM : 201702027  
 Judul LTA : TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI APOTEK HIDAYAT  
 Tanggal Ujian Sidang LTA : 20 Juli 2022

Saran Perbaikan (Saat Ujian Sidang LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
1. Abstrak spasi 1 2. Daftar isi tambahkan bab 4 dan 5 3. Layout tabel diperbaiki sesuai panduan LTA 4. Typo diperbaiki 5. Bab 4 diperbaiki 6. Segera buat draft artikel	14 Juli 2022	

Gresik, 12 Juli 2022

Penguji 1/2/3,



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