

LAMPIRAN

Lampiran 1 kuesioner

LAMPIRAN 1

KUESIONER

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI
RAWAT JALAN DI SALAH SATU RUMAH SAKIT SWASTA DI KOTA BOGOR**

Survei ini adalah survei untuk penulisan Karya Tulis Ilmiah di Sekolah Tinggi Ilmu Teknologi Industri dan Farmasi Bogor, oleh karena itu saya sebagai peneliti akan sangat berterima kasih kepada Bapak/ibu/saudara yang telah bersedia mengisi dan menjawab pertanyaan dengan sukarela dan jujur.

Berilah tanda silang (X) pada pilihan sesuai dengan diri anda.

1. Karakteristik Responden

1. Usia

- a. 17-24 tahun.
- b. 25-34 tahun.
- ☒ c. 35-49 tahun.
- d. 50-64 tahun.
- e. 65 tahun ke atas.

2. Jenis kelamin

- ☒ a. Pria
- b. Wanita

3. Pendidikan terakhir

- a. SD
- b. SMP/SLTP
- c. SMA/SMK/SLTA
- d. Diploma
- ☒ e. S1
- f. S2
- g. S3
- h. Tidak Sekolah

4. Pekerjaan

- a. Pelajar/Mahasiswa
- b. PNS
- c. Polisi/ABRI
- ☒ d. Pegawai Swasta
- e. Pedagang
- f. Tidak Bekerja
- g. Lain-lain (silahkan di isi)

1. Keandalan	1	2	3	4	5
Ketepatan waktu pelayanan petugas farmasi.		X			
Penjelasan informasi obat yang diberikan petugas farmasi.	X		X		
Kecepatan petugas farmasi dalam mengerjakan obat.	X				
Respon petugas farmasi ketika anda meminta mengulang kembali tentang penjelasan obat.			X		
Kemampuan petugas farmasi dalam menyelesaikan keluhan pasien.			X		

2. Ketanggapan	1	2	3	4	5
Ketanggapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan pasien.			X		
Ketanggapan petugas farmasi untuk berkonsultasi dengan dokter ketika obat anda tidak tersedia di farmasi.			X		
Kemampuan petugas farmasi memberi tahu ketika obat anda tidak tersedia hari ini disarankan untuk kembali pada esok hari.			✓		
Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang diterima oleh pasien.			X		
Kemampuan petugas farmasi dalam berkomunikasi baik dengan pasien.				X	

3. Jaminan	1	2	3	4	5
Petugas farmasi melayani anda dengan sopan.					X
Petugas farmasi kembali mencocokkan nomer resep dan nama pasien saat menyerahkan obat.	X				
Petugas farmasi menyerahkan obat-obatan sesuai dengan kebutuhan pasien/sesuai dengan resep dokter.			X		
Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik				X	
Petugas farmasi menguasai pengetahuan tentang obat.					X

4. Empati	1	2	3	4	5
Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta.					X
Petugas farmasi bersikap sabar dan ramah dalam melayani pasien.				X	
Petugas farmasi memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keluhannya.			X		
Petugas farmasi bersikap adil kepada semua pasien dan tidak pilih-pilih.			✓		
Kesediaan petugas farmasi untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan.			X		

5. Bukti Fisik	1	2	3	4	5
Petugas farmasi berpenampilan rapih dan bersih.			X		
Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu kefarmasian.			X		
Ketersediaan tempat pembuangan sampah.			X		
Papan nama apotek dan lokasi apotek di tempat strategis.			X		
Tersedia alat untuk menampung resep (misalnya keranjang).			X		

Lampiran 2 Hasil uji validitas dan realibilitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	90.2000	133.269	.485	.935
P2	89.2333	134.461	.638	.932
P3	90.0333	129.689	.627	.932
P4	89.4000	134.938	.611	.932
P5	89.2667	134.616	.615	.932
P6	89.3000	132.562	.737	.931
P7	89.3667	136.585	.468	.934
P8	89.4667	133.568	.694	.931
P9	89.2667	134.754	.660	.932
P10	89.2333	132.185	.732	.931
P11	89.1667	133.799	.614	.932
P12	89.8333	133.523	.395	.937
P13	89.2000	133.890	.560	.933
P14	89.1667	135.040	.540	.933
P15	89.2333	134.806	.500	.934
P16	88.9000	133.128	.643	.932
P17	89.1000	134.852	.508	.934
P18	89.2333	133.702	.561	.933
P19	89.0333	133.344	.625	.932
P20	89.0667	136.892	.435	.935
P21	89.0000	133.793	.665	.932
P22	89.0333	132.861	.700	.931
P23	89.0333	134.861	.575	.933
P24	89.0000	133.448	.747	.931
P25	89.2333	134.461	.638	.932

Lampiran 3 Gambaran sosiodemografi responden

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-24 TAHUN	13	13.3	13.3	13.3
	25-34 TAHUN	29	29.6	29.6	42.9
	35-49 TAHUN	41	41.8	41.8	84.7
	50-64 TAHUN	15	15.3	15.3	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

JENIS_KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PRIA	44	44.9	44.9	44.9
	WANITA	54	55.1	55.1	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

PENDIDIKAN_TERAKHIR

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP/SLTP	10	10.2	10.2	10.2
	SMA/SMK/SLTA	42	42.9	42.9	53.1
	DIPLOMA	11	11.2	11.2	64.3
	S1	32	32.7	32.7	96.9
	S2	2	2.0	2.0	99.0
	S3	1	1.0	1.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PELAJAR/MAHASISWA	10	10.2	10.2	10.2
	PNS	11	11.2	11.2	21.4
	POLISI/ABRI	2	2.0	2.0	23.5
	PEGAWAI SWASTA	29	29.6	29.6	53.1
	PEDAGANG SWASTA	18	18.4	18.4	71.4
	TIADAK BEKERJA	18	18.4	18.4	89.8
	LAIN-LAIN	10	10.2	10.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Lampiran 4 Faktor kepuasan pasien (Keandalan)

Ketepatan Waktu Pelayanan Petugas Farmasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PUAS	3	3.1	3.1	3.1
	KURANG PUAS	18	18.4	18.4	21.4
	CUKUP PUAS	40	40.8	40.8	62.2
	PUAS	32	32.7	32.7	94.9
	SANGAT PUAS	5	5.1	5.1	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Penjelasan Informasi Obat Yang Diberikan Petugas Farmasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG PUAS	4	4.1	4.1	4.1
	CUKUP PUAS	25	25.5	25.5	29.6
	PUAS	54	55.1	55.1	84.7
	SANGAT PUAS	15	15.3	15.3	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Kecepatan Petugas Farmasi Dalam Mengerjakan Obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PUAS	4	4.1	4.1	4.1
	KURANG PUAS	9	9.2	9.2	13.3
	CUKUP PUAS	45	45.9	45.9	59.2
	PUAS	28	28.6	28.6	87.8
	SANGAT PUAS	12	12.2	12.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Respon Petugas Ketika Anda Meminta Mengulang Kembali Tentang Penjelasan Obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG PUAS	3	3.1	3.1	3.1
	CUKUP PUAS	22	22.4	22.4	25.5
	PUAS	56	57.1	57.1	82.7
	SANGAT PUAS	17	17.3	17.3	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Kemampuasn Petugas Farmasi Dalam Menyelesaikan Keluhan Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG PUAS	2	2.0	2.0	2.0
	CUKUP PUAS	14	14.3	14.3	16.3
	PUAS	58	59.2	59.2	75.5
	SANGAT PUAS	24	24.5	24.5	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Lampiran 5 Faktor kepuasan pasien (ketanggapan)

Ketanggapan Petugas Farmasi Dala Menjawab Pertanyaan Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP PUAS	27	27.6	27.6	27.6
	PUAS	54	55.1	55.1	82.7
	SANGAT PUAS	17	17.3	17.3	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Ketanggapan Petugas Farmasi Untuk Berkonsultasi Dengan Dokter**Ketika Obat Anda Tidak Tersedia Di Farmasi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG PUAS	4	4.1	4.1	4.1
	CUKUP PUAS	23	23.5	23.5	27.6
	PUAS	60	61.2	61.2	88.8
	SANGAT PUAS	11	11.2	11.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Kemampuasn Petugas Memberi Tahu Ketika Obat Anda Tidak Tersedia Hari Ini Disarankan Untuk Kembali Pada Esok Hari

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG PUAS	3	3.1	3.1	3.1
	CUKUP PUAS	26	26.5	26.5	29.6
	PUAS	50	51.0	51.0	80.6
	SANGAT PUAS	19	19.4	19.4	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

**Kemampuan Petugas Farmasi Dalam Informasi Yang Jelas Dan Mudah
Di Mengerti Tentang Resep/Obat Yang Diterima Oleh Pasien**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP PUAS	22	22.4	22.4	22.4
	PUAS	54	55.1	55.1	77.6
	SANGAT PUAS	22	22.4	22.4	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

**Kemampuan Petugas Farmasi Dalam Berkomunikasi Baik Dengan
Pasien**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG PUAS	4	4.1	4.1	4.1
	CUKUP PUAS	18	18.4	18.4	22.4
	PUAS	46	46.9	46.9	69.4
	SANGAT PUAS	30	30.6	30.6	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Lampiran 6 Faktor kepuasan pasien (jaminan)

Petugas Farmasi Melayani Anda Dengan Sopan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP PUAS	19	19.4	19.4	19.4
	PUAS	54	55.1	55.1	74.5
	SANGAT PUAS	25	25.5	25.5	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Petugas Farmasi Kembali Mencocokkan Nomer Resep Dan Nama**Pasien Saat Menyerahkan Obat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PUAS	5	5.1	5.1	5.1
	KURANG PUAS	9	9.2	9.2	14.3
	CUKUP PUAS	38	38.8	38.8	53.1
	PUAS	35	35.7	35.7	88.8
	SANGAT PUAS	11	11.2	11.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

**Petugas Farmasi Menyerahkan Obat-Obatan Sesuai Dengan
Kebutuhan Pasien/Sesuai Dengan Resep Dokter**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG PUAS	1	1.0	1.0	1.0
	CUKUP PUAS	24	24.5	24.5	25.5
	PUAS	48	49.0	49.0	74.5
	SANGAT PUAS	25	25.5	25.5	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Obat Yang Diserahkan Kepada Pasien Dalam Kondisi Baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG PUAS	1	1.0	1.0	1.0
	CUKUP PUAS	17	17.3	17.3	18.4
	PUAS	54	55.1	55.1	73.5
	SANGAT PUAS	26	26.5	26.5	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Petugas Farmasi Menguasai Penegtahuan Tentang Obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG PUAS	3	3.1	3.1	3.1
	CUKUP PUAS	18	18.4	18.4	21.4
	PUAS	48	49.0	49.0	70.4
	SANGAT PUAS	29	29.6	29.6	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Lampiran 7 Faktor kepuasan pasien (empati)

Petugas Farmasi Memberikan Informasi Tanpa Diminta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	18	18.4	18.4	18.4
	Puas	48	49.0	49.0	67.3
	Sangat Puas	32	32.7	32.7	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Petugas Farmasi Bersikap Sabar Dan Ramah Dalam Melayani Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Puas	14	14.3	14.3	16.3
	Puas	52	53.1	53.1	69.4
	Sangat Puas	30	30.6	30.6	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

**Petugas Farmasi Memberikan Kesempatan Pada Pasien Untuk
Menyampaikan Keluhannya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Puas	17	17.3	17.3	19.4
	Puas	50	51.0	51.0	70.4
	Sangat Puas	29	29.6	29.6	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

**Petugas Farmasi Bersikap Adil Kepada Semua Pasien Dan Tidak
Pilih-Pilih**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	18	18.4	18.4	18.4
	Puas	47	48.0	48.0	66.3
	Sangat Puas	33	33.7	33.7	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Kesediaan Petugas Farmasi Untuk Meminta Maaf Jika Terjadi

Keselahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Puas	14	14.3	14.3	15.3
	Puas	63	64.3	64.3	79.6
	Sangat Puas	20	20.4	20.4	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Lampiran 8 Faktor kepuasan pasien (bukti fisik)

Petugas Farmasi Memberikan Informasi Tanpa Diminta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	18	18.4	18.4	18.4
	Puas	48	49.0	49.0	67.3
	Sangat Puas	32	32.7	32.7	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Petugas Farmasi Bersikap Sabar Dan Ramah Dalam Melayani Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Puas	14	14.3	14.3	16.3
	Puas	52	53.1	53.1	69.4
	Sangat Puas	30	30.6	30.6	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

**Petugas Farmasi Memberikan Kesempatan Pada Pasien Untuk
Menyampaikan Keluhannya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Puas	17	17.3	17.3	19.4
	Puas	50	51.0	51.0	70.4
	Sangat Puas	29	29.6	29.6	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Petugas Farmasi Bersikap Adil Kepada Semua Pasien Dan Tidak

Pilih-Pilih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	18	18.4	18.4	18.4
	Puas	47	48.0	48.0	66.3
	Sangat Puas	33	33.7	33.7	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Kesediaan Petugas Farmasi Untuk Meminta Maaf Jika Terjadi

Keselahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Puas	14	14.3	14.3	15.3
	Puas	63	64.3	64.3	79.6
	Sangat Puas	20	20.4	20.4	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Petugas Farmasi Berpenampilan Rapih Dan Bersih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	10	10.2	10.2	10.2
	Puas	55	56.1	56.1	66.3
	Sangat Puas	33	33.7	33.7	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Kebersihan Dan Kenyamanan Ruang Tunggu Farmasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	12	12.2	12.2	12.2
	Puas	51	52.0	52.0	64.3
	Sangat Puas	35	35.7	35.7	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Ketersediaan Tempat Pembuangan Sampah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	11	11.2	11.2	11.2
	Puas	47	48.0	48.0	59.2
	Sangat Puas	40	40.8	40.8	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

**Papan Nama Instalasi Farmasi Dan Lokasi Instalasi Farmasi Di
Tempat Strategis**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	7	7.1	7.1	7.1
	Puas	53	54.1	54.1	61.2
	Sangat Puas	38	38.8	38.8	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Tersedianya Alat Untuk Menampung Resep (Misalnya Keranjang)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	6	6.1	6.1	6.1
	Kurang Puas	18	18.4	18.4	24.5
	Cukup Puas	22	22.4	22.4	46.9
	Puas	36	36.7	36.7	83.7
	Sangat Puas	16	16.3	16.3	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Lampiran 9 Tabel perhitungan 5 dimensi dan perhitungan (kehandalan)

NO.	Kehandalan					
	P1	P2	P3	P4	P5	
1	2	3	1	3	3	
2	2	4	1	2	2	
3	4	5	3	4	5	
4	2	3	2	3	3	
5	3	4	3	3	3	
6	3	4	2	3	4	
7	3	4	3	4	3	
8	3	3	3	4	4	
9	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	
12	2	5	2	5	4	
13	4	4	4	4	4	
14	4	5	5	3	4	
15	3	3	3	3	3	
16	1	3	1	3	3	
17	4	4	3	4	4	
18	3	4	3	4	4	
19	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	
21	2	4	3	4	4	
22	2	4	3	4	5	

NO.	Kehandalan					
	P1	P2	P3	P4	P5	
23	2	4	2	4	4	
24	3	4	3	4	4	
25	5	5	5	5	5	
26	2	3	4	3	4	
27	2	3	3	3	4	
28	3	3	3	4	4	
29	2	4	3	4	4	
30	4	4	4	4	4	
31	5	5	5	5	5	
32	3	4	3	4	4	
33	3	3	3	4	4	
34	3	4	3	4	4	
35	3	4	3	4	4	
36	4	4	4	5	5	
37	1	2	2	3	4	
38	5	5	5	4	4	

39	4	4	4	4	4	
40	3	3	3	3	4	
41	3	4	4	4	4	
42	4	5	4	5	5	
43	4	4	4	4	4	
44	3	4	3	5	5	

45	3	4	3	4	3	
46	4	4	5	4	5	
47	4	4	5	4	4	
48	3	4	3	4	4	
49	2	3	4	4	4	
50	3	4	3	4	4	
51	5	5	5	5	5	
52	4	4	4	4	4	
53	4	4	5	4	4	
54	4	4	4	4	4	
55	3	3	3	3	4	
56	3	3	3	3	3	
57	2	3	2	3	4	
58	2	2	3	3	3	
59	3	3	3	3	3	
60	3	4	3	4	4	
61	4	4	4	5	5	
62	3	4	3	4	4	
63	2	3	2	3	5	
64	3	3	2	2	4	
65	3	4	3	4	4	
66	4	5	4	5	5	
67	4	5	3	4	5	
68	2	4	1	2	2	
69	4	4	4	5	5	
70	2	2	3	3	5	

71	3	4	3	4	4	
72	4	4	4	5	5	
73	3	4	3	4	4	
74	4	4	5	4	4	
75	2	3	2	4	4	
76	4	5	4	5	5	
77	4	4	5	4	4	
78	3	3	3	4	3	
79	4	4	5	4	5	
80	3	4	3	5	4	
81	3	4	3	4	4	
82	4	4	4	4	4	
83	3	5	3	4	5	
84	5	5	5	5	5	
85	4	4	4	4	4	
86	3	4	3	4	5	
87	1	2	3	4	4	
88	4	5	4	5	5	
89	4	4	4	4	4	
90	3	4	3	4	4	
91	3	3	3	4	4	
92	3	4	4	4	4	
93	4	4	4	5	5	
94	3	3	3	4	4	
95	2	3	4	3	4	
96	4	5	4	5	5	

97	3	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	
JUMLAH	312	374	329	381	398	1794
TOTAL SKOR/ PERTANYAAN	490	490	490	490	490	
TOTAL SKOR 1 DIMENSI	2450	2450	2450	2450	2450	
PERSENTASE/ PERTANYAAN	63.67%	76.33%	67.14%	77.76%	81.22%	
PERSENTASE DIMENSI KEHANDALAN	73.22%					

KEANDALAN	1	2	3	4	5	Jumlah	TOTAL SKOR	%
SANGAT TIDAK PUAS	3	0	4	0	0	7	490	1%
TIDAK PUAS	18	4	9	3	2	36	490	7%
CUKUP PUAS	40	25	45	22	14	146	490	30%
PUAS	32	54	28	56	58	228	490	47%
SANGAT PUAS	5	15	12	17	24	73	490	15%
Total	98	98	98	98	98			100%

Lampiran 10 Tabel perhitungan 5 dimensi dan perhitungan (ketanggapan)

NO.	Ketanggapan					
	P6	P7	P8	P9	P10	
1	3	3	3	3	4	
2	3	3	2	4	2	
3	4	4	4	5	5	
4	3	2	3	3	3	
5	3	4	3	3	3	
6	3	3	3	3	4	
7	3	4	3	4	3	
8	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	4	
12	5	4	4	5	5	
13	4	3	4	4	4	
14	5	4	3	3	4	
15	5	5	5	4	5	
16	3	3	3	3	3	
17	3	3	4	4	4	
18	4	4	4	4	5	
19	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	
21	5	4	3	3	3	
22	4	3	4	4	4	

NO.	Ketanggapan					
	P6	P7	P8	P9	P10	
23	3	2	3	3	3	
24	4	4	4	5	4	
25	5	5	5	5	5	
26	3	4	3	3	4	
27	3	4	3	4	3	
28	3	4	3	3	3	
29	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	
31	5	5	5	5	5	
32	4	4	4	4	4	
33	4	2	3	3	4	
34	4	4	4	4	5	
35	3	2	3	3	2	
36	4	4	3	4	4	
37	4	3	4	4	3	
38	4	4	4	5	5	

39	4	4	4	4	4	
40	3	3	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	
42	5	3	5	5	5	
43	3	4	4	4	2	

44	5	4	3	4	4	
45	3	4	3	3	4	
46	4	4	4	4	5	
47	4	4	5	4	4	
48	4	4	5	5	5	
49	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	
51	5	4	5	5	5	
52	4	4	4	4	4	
53	3	3	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	
55	4	4	3	4	3	
56	3	3	3	3	3	
57	4	3	4	4	4	
58	3	3	3	3	3	
59	4	4	4	4	4	
60	4	3	5	4	5	
61	4	3	5	4	5	
62	4	4	4	4	5	
63	5	5	5	5	5	
64	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	
66	5	5	5	5	5	
67	4	4	4	5	5	
68	3	3	2	4	2	
69	5	5	4	4	4	

70	3	3	3	3	3	
71	5	5	5	5	5	
72	5	5	5	5	5	
73	4	4	4	4	4	
74	4	4	5	5	5	
75	3	3	3	3	4	
76	5	4	4	5	4	
77	4	4	5	4	4	

78	3	4	4	4	4	
79	4	4	4	5	5	
80	4	5	4	4	5	
81	4	3	2	3	3	
82	3	4	4	4	3	
83	4	4	4	5	5	
84	5	5	5	5	5	
85	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	3	3	
87	5	4	3	3	4	
88	4	4	5	4	4	
89	4	5	5	5	5	
90	4	4	4	4	5	
91	4	3	4	4	4	
92	4	4	4	5	5	
93	4	4	5	5	4	
94	3	4	3	3	3	
95	3	4	3	4	5	
96	4	4	4	4	4	
97	4	3	4	4	5	
98	4	4	4	4	4	
JUMLAH	382	372	379	392	396	1921
TOTAL SKOR	490	490	490	490	490	

TOTAL SKOR 1 DIMENSI	2450	2450	2450	2450	2450	
PERSENTASE/ PERTANYAAN	77.96%	75.92%	77.35%	80.00%	80.82%	
PERSENTASE DIMENSI KETANGGAPAN	78.41%					

Lampiran 11 Tabel perhitungan 5 dimensi dan perhitungan (jaminan)

NO.	Jaminan					
	P11	P12	P13	P14	P15	
1	5	1	3	4	5	
2	3	5	5	5	2	
3	5	5	5	5	4	
4	3	1	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	
6	4	2	4	4	4	
7	4	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	3	
10	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	4	
12	5	1	5	5	5	
13	3	4	4	4	3	
14	4	3	5	4	3	
15	4	4	5	5	4	
16	3	1	3	2	2	
17	4	4	4	4	4	
18	5	2	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	
21	4	3	4	4	4	

NO.	Jaminan					
	P11	P12	P13	P14	P15	
22	5	4	4	3	4	
23	4	3	4	4	4	
24	4	2	4	4	4	
25	5	5	5	5	5	
26	4	3	4	4	5	
27	3	2	3	3	3	
28	3	3	3	4	3	
29	4	3	2	3	4	
30	4	4	4	4	4	
31	5	5	5	5	5	
32	3	2	3	3	3	
33	4	2	3	4	4	
34	4	4	4	4	4	
35	4	3	3	3	4	
36	4	2	4	4	4	
37	4	4	3	3	5	
38	5	4	4	5	5	
39	4	4	4	4	4	
40	4	4	3	3	3	
41	4	3	4	4	4	
42	5	4	5	5	5	
43	4	4	4	5	4	
44	4	3	4	4	4	
45	4	3	4	4	3	

NO.	Jaminan					
	P11	P12	P13	P14	P15	
46	5	4	3	4	4	
47	3	4	3	4	4	
48	5	4	5	4	5	
49	4	3	4	4	4	
50	4	3	4	5	5	
51	5	3	5	5	5	
52	4	4	4	4	5	
53	4	4	4	4	4	
54	4	4	5	5	5	
55	4	4	3	4	3	
56	3	3	3	3	3	
57	5	3	4	4	5	
58	3	3	3	3	3	
59	4	4	4	4	4	
60	5	5	4	5	5	
61	4	5	5	5	4	
62	5	5	5	5	4	
63	5	3	4	4	4	
64	4	3	4	3	3	
65	4	3	4	4	3	
66	5	3	5	5	5	
67	5	5	5	4	4	
68	3	5	5	5	2	
69	5	3	5	5	4	

NO.	Jaminan					
	P11	P12	P13	P14	P15	
70	4	4	4	4	4	
71	4	3	4	4	4	
72	5	4	5	5	5	
73	4	3	4	4	4	
74	4	4	4	4	5	
75	4	1	3	3	4	
76	4	5	5	4	5	
77	3	4	3	4	4	
78	4	3	3	3	3	
79	4	3	4	4	5	
80	5	4	5	5	5	
81	3	2	3	3	3	
82	4	4	5	4	5	
83	4	3	4	4	4	
84	5	5	5	5	5	
85	4	4	4	4	4	
86	4	3	4	4	5	
87	3	3	4	4	5	
88	4	4	4	5	5	
89	5	4	5	5	5	
90	4	2	4	4	4	
91	4	3	3	4	4	
92	4	3	4	4	5	
93	4	3	4	4	4	

NO.	Jaminan					
	P11	P12	P13	P14	P15	
94	3	3	4	4	4	
95	4	4	5	5	4	
96	5	4	4	5	4	
97	5	3	5	5	5	
98	4	4	4	4	4	
JUMLAH	398	332	391	399	397	1917
TOTAL SKOR	490	490	490	490	490	
TOTAL SKOR 1 DIMENSI	2450	2450	2450	2450	2450	
PERSENTASE/ PERTANYAAN	81.22%	67.76%	79.80%	81.43%	81.02%	
PERSENTASE DIMENSI JAMINAN	78.24%					

JAMINAN	1	2	3	4	5		TOTAL SKOR	%
SANGAT TIDAK PUAS	0	5	0	0	0	5	490	1.02%
TIDAK PUAS	0	9	1	1	3	14	490	2.86%
CUKUP PUAS	19	38	24	17	18	116	490	23.67%
PUAS	54	35	48	54	48	239	490	48.78%
SANGAT PUAS	25	11	25	26	29	116	490	23.67%
Total Responden	98	98	98	98	98			100.00%

Lampiran 12 Tabel perhitungan 5 dimensi dan perhitungan (empati)

NO.	Empati					
	P16	P17	P18	P19	P20	
1	5	4	3	3	3	
2	3	2	1	3	4	
3	5	4	4	5	4	
4	4	5	5	5	5	
5	3	3	4	3	3	
6	4	4	3	3	4	
7	4	4	4	3	3	
8	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	4	
12	5	4	4	5	4	
13	4	4	4	3	2	
14	5	5	4	4	4	
15	5	5	4	4	4	
16	3	3	3	3	3	
17	3	5	4	4	4	
18	5	5	5	5	5	
19	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	
21	4	3	4	4	4	

NO.	Empati					
	P16	P17	P18	P19	P20	
22	5	4	3	4	4	
23	4	3	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	
25	5	5	5	5	5	
26	3	4	3	3	3	
27	4	3	3	3	3	
28	3	3	3	4	4	
29	5	5	4	4	5	
30	5	3	5	5	5	
31	4	5	4	5	4	
32	3	3	3	3	4	
33	5	4	4	4	4	
34	4	3	4	4	4	
35	5	5	5	5	3	
36	3	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	
38	5	5	5	5	4	
39	4	4	4	4	4	
40	4	5	5	5	5	
41	5	5	5	5	4	
42	5	5	5	5	3	
43	5	4	4	4	4	

NO.	Empati					
	P16	P17	P18	P19	P20	
44	5	4	4	4	5	
45	3	4	3	4	4	
46	4	4	5	4	5	
47	4	4	4	4	4	
48	5	5	4	5	5	
49	4	4	4	4	4	
50	5	5	5	5	4	
51	5	5	5	5	3	
52	5	5	5	4	4	
53	3	5	4	4	4	
54	5	5	5	5	5	
55	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	3	3	
57	4	4	4	3	4	
58	4	4	4	4	4	
59	3	3	3	3	3	
60	4	4	5	5	4	
61	4	4	5	5	4	
62	4	4	4	5	3	
63	4	4	4	4	4	
64	4	4	3	4	4	
65	4	4	4	4	4	

NO.	Empati					
	P16	P17	P18	P19	P20	
66	5	5	5	5	4	
67	5	4	4	5	4	
68	3	2	1	3	4	
69	3	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	
72	5	5	5	5	5	
73	4	4	4	4	4	
74	3	4	3	4	4	
75	4	5	4	4	4	
76	4	4	5	5	5	
77	4	4	4	4	4	
78	3	4	3	3	4	
79	5	5	5	5	4	
80	4	5	4	4	5	
81	4	3	3	3	4	
82	4	5	4	4	4	
83	4	4	4	5	4	
84	5	5	5	5	5	
85	4	4	4	4	4	
86	4	4	5	4	5	
87	4	4	4	5	5	

NO.	Empati					
	P16	P17	P18	P19	P20	
88	4	4	5	5	5	
89	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	
91	5	4	4	4	4	
92	5	5	5	5	5	
93	5	4	5	4	4	
94	4	5	5	5	4	
95	4	4	4	5	5	
96	5	4	5	4	5	
97	4	5	5	5	4	
98	5	5	5	5	4	
JUMLAH	406	404	398	407	396	2011
TOTAL SKOR	490	490	490	490	490	
TOTAL SKOR 1 DIMENSI	2450	2450	2450	2450	2450	
PERSENTASE/ PERTANYAAN	82.86%	82.45%	81.22%	83.06%	80.82%	
PERSENTASE DIMENSI EMPATI	82.08%					

EMPATI	1	2	3	4	5		TOTAL SKOR	%
SANGAT TIDAK PUAS	0	0	2	0	0	2	490	0%
TIDAK PUAS	0	2	0	0	1	3	490	1%
CUKUP PUAS	18	14	17	18	14	81	490	17%
PUAS	48	52	50	47	63	260	490	53%
SANGAT PUAS	32	30	29	33	20	144	490	29%
						490		100%

Lampiran 13 Tabel perhitungan 5 dimensi dan perhitungan (bukti fisik)

NO.	Bukti Fisik					
	P21	P22	P23	P24	P25	
1	3	3	3	3	3	
2	5	5	5	4	1	
3	5	5	5	5	5	
4	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	
6	4	4	4	4	1	
7	3	3	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	3	3	
10	4	3	4	3	4	
11	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	1	
13	4	5	5	5	5	
14	5	5	5	4	1	
15	4	4	4	5	5	
16	3	3	4	3	1	
17	4	4	3	4	4	
18	5	5	5	4	3	
19	4	4	4	4	2	
20	4	4	4	4	2	
21	4	4	4	4	2	
22	4	4	4	4	2	

NO.	Bukti Fisik					
	P21	P22	P23	P24	P25	
23	4	4	4	4	4	
24	5	4	4	5	3	
25	5	5	5	5	5	
26	4	4	3	4	3	
27	3	4	3	4	4	
28	4	3	3	4	5	
29	4	4	4	4	2	
30	5	5	5	5	3	
31	4	4	4	4	4	
32	3	4	4	4	5	
33	4	4	4	4	2	
34	4	5	5	5	4	
35	4	4	4	4	4	
36	5	5	5	5	2	
37	5	5	5	5	5	
38	4	5	5	5	4	
39	4	4	4	4	4	
40	5	5	5	5	5	
41	4	4	4	4	4	
42	4	5	4	4	4	
43	5	5	5	5	3	
44	4	4	5	5	4	
45	5	4	4	4	5	
46	5	5	5	5	5	

NO.	Bukti Fisik					
	P21	P22	P23	P24	P25	
47	4	4	4	4	3	
48	5	5	5	5	5	
49	4	5	5	5	4	
50	5	5	5	5	2	
51	4	4	4	4	4	
52	5	5	5	5	3	
53	3	3	4	4	3	
54	5	5	5	5	5	
55	4	3	3	4	4	
56	3	3	3	3	3	
57	4	3	3	4	2	
58	4	5	5	4	4	
59	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	
61	4	5	5	5	5	
62	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	2	
64	4	4	4	4	2	
65	4	4	4	4	4	
66	5	5	5	5	3	
67	5	5	5	5	5	
68	5	5	5	4	1	
69	4	4	4	4	4	
70	5	5	5	5	2	

NO.	Bukti Fisik					
	P21	P22	P23	P24	P25	
71	4	4	4	5	4	
72	5	4	5	5	2	
73	4	4	4	4	2	
74	4	4	4	5	2	
75	4	5	5	5	3	
76	5	5	5	4	4	
77	4	4	4	4	3	
78	5	4	4	4	3	
79	5	5	5	5	5	
80	5	4	4	4	4	
81	4	4	5	5	4	
82	4	5	5	5	3	
83	4	4	4	5	2	
84	5	5	5	5	2	
85	4	4	4	4	4	
86	4	4	5	5	4	
87	4	4	4	4	5	
88	5	5	5	5	4	
89	4	4	4	4	4	
90	4	5	4	5	2	
91	5	4	4	4	4	
92	4	4	5	5	4	
93	4	4	5	4	3	
94	5	5	5	4	4	

NO.	Bukti Fisik					
	P21	P22	P23	P24	P25	
95	5	5	4	4	3	
96	5	4	4	4	3	
97	5	4	5	5	3	
98	4	4	5	5	4	
JUMLAH	415	415	421	423	332	2006
TOTAL SKOR	490	490	490	490	490	
TOTAL SKOR 1 DIMENSI	2450	2450	2450	2450	2450	
PERSENTASE/ PERTANYAAN	84.69%	84.69%	85.92%	86.33%	67.76%	
PERSENTASE DIMENSI BUKTI FISIK	81.88%					

BUKTI FISIK	1	2	3	4	5		TOTAL SKOR	%
SANGAT TIDAK PUAS	0	0	0	0	6	6	490	1%
TIDAK PUAS	0	0	0	0	18	18	490	4%
CUKUP PUAS	10	12	11	7	22	62	490	13%
PUAS	55	51	47	53	36	242	490	49%
SANGAT PUAS	33	35	40	38	16	162	490	33%
						490		100%

RIWAYAT HIDUP



Penulis Bernama lengkap Dwi siswanto, dilahirkan di Bogor pada tanggal 27 Januari 1996, merupakan putra kedua dari pasangan Bapak Nurhadi dan Ibu Juliaha. Penulis pernah melewati tahap Taman Kanak – kanak di TK Bayangkari 55 Bogor pada tahun 2021, Kemudian tahap Sekolah Dasar di SDN Cibuluh 6 Bogor dan lulus pada tahun 2008. Lalu melanjutkan Sekolah Menengah di SMPN 12 Bogor, lulus pada tahun 2011 dan melanjutkan ke tahap sekolah menengah ke jurusan di SMK F Tunas Mandiri Bogor, lulus pada tahun 2014. Sebelum melanjutkan ke jenjang kuliah, penulis pernah berkerja dahulu di apotek Naga Farma Bogor 2014 – 2015 . Dan lanjut bekerja di Rumah Sakit PMI Bogor mulai dari 2015 sampai sekarang. Kemudian penulis melanjutkan jenjang kuliah di Universitas Bhakti Kencana Bandung, dan menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di depo farmasi rawat jalan Rumah sakit swasta Kota Bogor.



KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Pembimbing Utama	: apt. Ika Kurnia Sukmawati, M.Si
Nama Mahasiswa	: Dwi Siswanto
NPM	: 231FF02031
Bidang Ilmu	: Farmasi

No	Hari/Tanggal	Waktu	Tempat	Materi	Paraf Dosen
1	Senin, 13/11/2023	20.00	Zoom meeting	Membahas Judul Penelitian Karya Tulis Ilmiah, mencari 5 jurnal pendukung	
2	Jum'at, 15/12/2023	10.25	Grup Whatsapp	Membahas kemajuan Proposal KTI dari Bab I - III	
3	Jum'at, 15/12/2023	10.30	Email	Mengirimkan Draft Proposal KTI	
4	Senin, 18/12/2023	10.25	Email	Mengirimkan Form Kemajuan 1 dan Kartu Bimbingan	
5	Sabtu, 30/12/2023	08.00	Zoom	Presentasi PPT Proposal KTI ke Dosen Pembimbing Utama	
6	Sabtu, 06/01/2024	12.20	UBK	Membahas Proposal Bab I - III	
7	Senin, 22/01/2024	14.05	Whatsapp	Mengirimkan Draft dan PPT Proposal	
8	Jumat, 02/02/2024	19.00	Zoom	Presentasi Seminar Proposal	
9	Sabtu 22/ 06 / 2024	07.00	WHATSAPP	Membahas revisi kti	
10	Rabu 26/06/2024	10.00	Zoom meeting	Membahas revisi kti untuk pendaftaran sidang kti	

Catatan : Kartu ini harus dibawa setiap kali melakukan bimbingan dan harus diisi oleh dosen pembimbing.



Fakultas Farmasi
Universitas
Bhakti Kencana



KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Pembimbing Utama	: Dr apt. Garnadi Jafar, M.Si
Nama Mahasiswa	: Dwi Siswanto
NPM	: 231FF02031
Bidang Ilmu	: Farmasi

[illegible]

Catatan : Karti ini harus dibawa setiap kali melakukan bimbingan dan harus diisi oleh dosen pembimbing

kti dwi siswanto cek bab 1.3.4.5[1] - Copy.docx

ORIGINALITY REPORT

17 %

SIMILARITY INDEX

16 %

INTERNET SOURCES

16 %

PUBLICATIONS

13 %

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1**digilib.uin-suka.ac.id**

Internet Source

2 %**2****jurnal.icjambi.id**

Internet Source

2 %**3****pmb.sttif.ac.id**

Internet Source

2 %**4****Submitted to Universitas Ibn Khaldun**

Student Paper

2 %**5****Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia**

Student Paper

1 %**6****Alda Cendekia Siregar, Istikoma Istikoma.
"PENINGKATAN PENGETAHUAN MELALUI
EDUKASI STRATEGI BISNIS DIGITAL DAN
PEMANFAATAN MARKETPLACE PADA
KELOMPOK PENGRAJIN TENUN TRADISIONAL
PONTIANAK", JMM (Jurnal Masyarakat
Mandiri), 2023**

Publication

1 %**7****lib.unnes.ac.id**

	Internet Source	1 %
8	repository.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1 %
9	core.ac.uk Internet Source	1 %
10	Submitted to Universitas Pancasila Student Paper	1 %
11	jurnal.ugm.ac.id Internet Source	1 %
12	repository.ut.ac.id Internet Source	1 %
13	ejournal.sttif.ac.id Internet Source	1 %
14	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1 %