

LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian

JADWAL PENELITIAN

No.	Tahap Penelitian	Bulan (Tahun 2024-2025)				
		Desember	Januari	Februari	Maret	April
1	Penyusunan proposal					
2	Survei lokasi					
3	Validasi angket					
4	Pengambilan data					
5	dst.....					
6	Pengolahan data					
7	Penyusunan laporan					

Lampiran 2. Kuesioner

KUESIONER TINGKAT KEPUASAN
PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP PRB
(PROGRAM RUJUK BALIK) DI APOTEK GUCI MEDIKA

Kuesioner ini digunakan untuk penelitian karya tulis ilmiah di Program Studi D III Farmasi Universitas Bhakti Kencana Bandung. Saya sebagai peneliti akan sangat berterima kasih jika Bapak/Ibu/Saudara/Saudari bersedia mengisi dan menjawab setiap pertanyaan berikut ini.

I. Beri tanda (V) pada jawaban yang sesuaiKode (diisi peneliti) : Pa ☐ n Keluarga Pas ☐ h

Tanggal :

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin : Laki-laki ☐ Perempuan ☐Pendidikan : SD ☐ Diploma ☐SMP ☐ SMA ☐SMA Lain-lain ☐Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa ☐ Pegawai Swasta ☐Wiraswasta ☐ Ibu Rumah Tangga ☐PNS Lain-lain ☐

Tingkat penghasilan kepala keluarga/bulan:

< Rp.1000.000 < Rp. 5000.000 > Rp.5000.000

Sudah berapa kali anda datang ke apotek ini:

Baru pertama kali 2-5 kali > 5 kali

II. Pilihlah jawaban yang anda rasa benar dan tepat dengan tanda (v)

- Keterangan: 1 = tidak puas
2 = Kurang puas
3 = Puas
4 = Sangat Puas

No	Pertanyaan	Yang anda rasakan			
		1	2	3	4
KEHANDALAN					
1	Petugas selalu ada di tempat				
2	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik				
3	Petugas selalu siap membantu pasien				
4	Petugas melayani pasien dengan ramah dan tersenyum				
KETANGGAPAN					
5	Petugas sigap dan tanggap segera dalam mendengar dan mengatasi keluhan pasien				
6	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti				
7	Petugas dapat memberikan solusi terkait keluhan pasien				

8	Tidak menunggu waktu terlalu lama untuk dilayani				
KEMAMPUAN					
9	Petugas memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja				
10	Sikap petugas yang sabar dalam melakukan pelayanan informasi obat				
11	Obat yang diterima sesuai dengan resep dan berkualitas				
12	Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam melakukan pelayanan informasi obat				
EMPATI					
13	Petugas memberikan perhatian penuh kepada pasien				
14	Ruang tunggu yang luas dan bersih serta dilengkapi AC dan Telvisi				
15	Petugas memberikan pelayanan pada semua pasien tanpa memandang status social				

Sumber : <https://www.scribd.com/document/405996369/Survey-Kepuasan-Pelanggan-Apotek>

Bekasi,

(.....)

Lampiran 3. Kuesioner Yang Sudah Diisi

Lampiran 1. Kuesioner

KUESIONER TINGKAT KEPUASAN
PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP PRB
(PROGRAM RUJUK BALIK) DI APOTEK GUCI MEDIKA

Kuesioner ini digunakan untuk penelitian karya tulis ilmiah di Program Studi D III Farmasi Universitas Bhakti Kencana Bandung. Saya sebagai peneliti akan sangat berterima kasih jika Bapak/Ibu/Saudara/Saudari bersedia mengisi dan menjawab setiap pertanyaan berikut ini.

I. Beri tanda (V) pada jawaban yang sesuai

Kode (diisi peneliti) : ☒ Pasien ☐ Keluarga Pasien

Tanggal : 11 Februari 2025

Nama : Petno Berlipanti

Umur : 48 thn

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan

Pendidikan : ☐ SD ☒ Diploma
☐ SMP ☐ SI
☐ SMA ☐ Lain-lain

Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Pegawai Swasta
☐ Wiraswasta ☒ Ibu Rumah Tangga
☐ PNS ☐ Lain-lain

Tingkat penghasilan kepala keluarga/bulan:

☐ < Rp. 1000.000 ☐ < Rp. 5000.000 ☒ > Rp.5000.000

Sudah berapa kali anda datang ke apotek ini:

☐ Baru pertama kali ☐ 2-5 kali ☒ > 5 kali

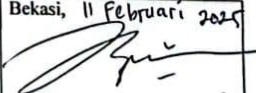
II. Pilihlah jawaban yang anda rasa benar dan tepat dengan tanda (v)

Keterangan: 1 = tidak puas
 2 = Kurang puas
 3 = Puas
 4 = Sangat Puas

No	Pertanyaan	Yang anda rasakan			
		1	2	3	4
KEHANDALAN					
1	Petugas selalu ada di tempat				✓
2	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik			✓	
3	Petugas selalu siap membantu pasien				✓
4	Petugas melayani pasien dengan ramah dan tersenyum			✓	
KETANGGAPAN					
5	Petugas sigap dan tanggap segera dalam mendengar dan mengatasi keluhan pasien			✓	
6	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti			✓	
7	Petugas dapat memberikan solusi terkait keluhan pasien				✓

8	Tidak menunggu waktu terlalu lama untuk dilayani				✓
KEMAMPUAN					
9	Petugas memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja			✓	
10	Sikap petugas yang sabar dalam melakukan pelayanan informasi obat				✓
11	Obat yang diterima sesuai dengan resep dan berkualitas				✓
12	Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam melakukan pelayanan informasi obat				✓
EMPATI					
13	Petugas memberikan perhatian penuh kepada pasien				✓
14	Ruang tunggu yang luas dan bersih serta dilengkapi AC dan Telvisi			✓	
15	Petugas memberikan pelayanan pada semua pasien tanpa memandang status sosial				✓

Sumber : <https://www.scribd.com/document/405996369/Survey-Kepuasan-Pelanggan-Apotek>

Bekasi, 11 Februari 2025

 Retno Berlianti
 (11 Februari 2025)

Lampiran 4. Dokumentasi Pengisian Kuesioner





Lampiran 5. Data Kuesioner

DATA YANG DIPEROLEH SETELAH MELAKUKAN PENGAMBILAN DATA																					
MENGUNAKAN KUESIONER DENGAN RUMUS SLOVIN																					
DENGAN PENGAMBILAN SEMPEL 76 SESUAI DENGAN PERHITUNGAN SLOVIN																					
NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	TINGKAT PENGHASILAN	KUNJUNGAN	KEHANDALAN				KETANGGAPAN				KEMAMPUAN				EMPATI		
							1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Doso Suwarsono	55	Laki-laki	SMP	Karyawan Swasta	< 5000000	> 5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
Zatherni	65	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga	<1000000	> 5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
Yamah	64	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	<1000000	< 5	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1
Ida Kusmayati	59	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga	< 5000000	< 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Rusmawi	68	Laki-laki	SMA	Lain-lain	< 1000000	> 5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
Zuartini	60	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	< 5000000	> 5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Afrita Maharani	26	Perempuan	Diploma	Pegawai Swasta	> 5000000	< 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nasir MD	60	Laki-laki	SD	Wiraswasta	< 5000000	> 5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
HJ Nuning Hartati	65	Perempuan	SMA	Wiraswasta	< 5000000	> 5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Eva Fadliyah	63	Perempuan	S1	Ibu Rumah Tangga	< 5000000	> 5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
Sondang Simanjuta	66	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga	< 5000000	> 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jimson Nababan	54	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	< 5000000	> 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Rosmian Hutabarat	58	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga	< 1000000	< 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sumarmi	65	Perempuan	SMA	Lain-lain	< 1000000	> 5	4	4	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	2	4
S. Suparlan	73	Laki-laki	S1	Lain-lain	< 1000000	> 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sutarti	52	Laki-laki	SMA	Lain-lain	< 1000000	> 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Euis Rusmiati	50	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga	< 1000000	< 5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
Jusliana Sinaga	52	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga	< 1000000	> 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Asep M Dahlan	64	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	< 5000000	> 5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
Sri Handayani	61	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga	< 1000000	> 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Retno Berliyanti	48	Perempuan	Diploma	Ibu Rumah Tangga	> 5000000	> 5	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4

Maryam	70	Perempuan	Diploma	Ibu Rumah Tangga	< 1000000	> 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Saut Usaha Ginting	67	Laki-laki	Diploma	Wiraswasta	< 5000000	< 5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Ngadiyah Rina Sari	50	Perempuan	SMA	Wiraswasta	< 5000000	< 5	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4
Hasanah	60	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga	< 1000000	< 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Manahan Oloan Hu	77	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	< 1000000	> 5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2
Ujang Syahyudi	58	Laki-laki	SMP	Wiraswasta	< 5000000	> 5	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4
Syahroni Mulia	44	Laki-laki	Diploma	Lain-lain	< 1000000	> 5	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
Adang Sudrajat Pran	71	Laki-laki	S1	Lain-lain	< 1000000	> 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
Lusi Sugianti	61	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga	< 1000000	> 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Egi Zulhamsah	31	Laki-laki	S1	Lain-lain	< 1000000	> 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Mubagio	51	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta	< 5000000	< 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Tugiman Sage Sosro	73	Laki-laki	SMA	Lain-lain	< 1000000	> 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Supardi	74	Laki-laki	SMA	PNS	< 5000000	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3
Bambang Supriyono	60	Laki-laki	SMA	Lain-lain	< 1000000	> 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Vira	51	Perempuan	Diploma	Ibu Rumah Tangga	> 5000000	> 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Roni Sitohang	53	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga	< 5000000	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
Pirgong Matua	64	Laki-laki	SMA	Lain-lain	< 1000000	> 5	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
Sukirman	67	Laki-laki	Diploma	Lain-lain	< 5000000	> 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Aisah Nawawi	69	Perempuan	SMA	Lain-lain	< 5000000	> 5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Karnah	75	Perempuan	SMA	Lain-lain	< 1000000	< 5	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4
Rosmawati	69	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga	< 1000000	> 5	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4
Nurnizawati	61	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga	< 1000000	> 5	4	2	4	2	2	4	3	1	4	2	4	4	2	2	3
M Rifki Reza	27	Laki-laki	S1	Wiraswasta	> 5000000	> 5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
Entin	50	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	< 1000000	< 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Al Fiqih	25	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	< 5000000	> 5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
Siti Nurhayati	64	Perempuan	Diploma	Lain-lain	< 5000000	> 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Ida D Salam	64	Perempuan	S1	Ibu Rumah Tangga	> 5000000	< 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Kartini	60	Perempuan	Diploma	Ibu Rumah Tangga	< 1000000	> 5	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3

Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian



Jl. Soekarno Hatta No 754 Bandung
 ☎ 022 7830 760, 022 7830 768
 ✉ bku.ac.id 📧 contact@bku.ac.id

Nomor : 0047/03.D3-FF/UBK/I/2025
 Lampiran : -
 Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth
 Apotek Guci Medika Bekasi ibu
 Di
 Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan akan diselenggarakannya Penelitian Tugas Akhir bagi mahasiswa Program Studi Diploma 3 Farmasi Universitas Bhakti Kencana T.A 2024/2025, dengan ini kami mengajukan permohonan izin penelitian di tempat yang Bapak/Ibu Pimpin. Adapun kami lampirkan nama mahasiswa yang akan Menyusun Proposal Tugas Akhir.

No	Nama	Dosen Pembimbing	Judul KTI
1	Alan Trichahyani	Dr. apt. Marita Kaniawatai, M.Si	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Perb (Program Rujuk Balik) Di Apotek Guci Medika

Besar harapan kami, kiranya Bapak/Ibu berkenan mengizinkan permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Mengotahui,

Dekan Fakultas Farmasi


Dr. apt. Agus Sulaeman, M.Si.
 NIK 02014010070

Bandung, 10 Januari 2025

Ka. Diploma 3 Farmasi


apt. Ani Angeriani, M.Si.
 NIK. 0401078105

Lampiran 7. Bukti Cek Plagiarisme

Revisi 3 fiks .TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP PRB DI APOTEK GUCI MEDIKA]			
ORIGINALITY REPORT			
18%	16%	6%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	eprints.stikesalfatah.ac.id Internet Source	4%	
2	jurnal-jkn.bpjs-kesehatan.go.id Internet Source	1%	
3	Submitted to Doral Academy High School Student Paper	1%	
4	adoc.pub Internet Source	1%	
5	repository.umpr.ac.id Internet Source	1%	
6	librepo.stikesnas.ac.id Internet Source	1%	
7	ejurnalmalahayati.ac.id Internet Source	1%	
8	repository.unair.ac.id Internet Source	1%	
9	123dok.com Internet Source	<1%	

Lampiran 8. Kartu Bimbingan

NIM	241FF02002	Nama Mahasiswa	ALAN TRICHAHYANI
Program Studi	D3 Farmasi	Jenis TA	Karya Tulis Ilmiah
Periode Mulai	2024 Genap	SKS Lulus	110 SKS
Tgl. Mulai	27 Mei 2025	Judul Tugas Akhir	TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP PRB (PROGRAM RUJUK BALIK) DI APOTEK GUCI MEDIKA
Tahap	Bimbingan Karya Tulis Ilmiah (Ujian)	Status	Aktif

No	Tanggal	Dosen Pembimbing	Topik	Disetujui	Aksi
1	28 April 2025	Dr. apt. MARITA KANIAWATI, M.Si	Pengajuan KTI bab 1-5 (online whatsapp)	✓	 
1	21 Mei 2025	Dr. apt. Entris Sutrisno, M.HKes	Pengajuan KTI bab 1-5 (online whatsapp)	✓	 
2	21 Mei 2025	Dr. apt. MARITA KANIAWATI, M.Si	Pengajuan revisi bab 1-5 (online via whatsapp)	✓	 
2	24 Mei 2025	Dr. apt. Entris Sutrisno, M.HKes	Penentuan jadwal terkait bimbingan KTI bab 1-5	✓	 
3	26 Mei 2025	Dr. apt. Entris Sutrisno, M.HKes	Menentukan waktu terkait bimbingan online via whatsapp	✓	 
3	22 Mei 2025	Dr. apt. MARITA KANIAWATI, M.Si	Bimbingan tentang Plagiasi	✓	 
4	26 Mei 2025	Dr. apt. Entris Sutrisno, M.HKes	bimbingan online via zoom bab 1-5	✓	 
4	23 Mei 2025	Dr. apt. MARITA KANIAWATI, M.Si	menentukan jadwal Bimbingan langsung secara online bab 1-5 (via zoom)	✓	 
5	27 Mei 2025	Dr. apt. Entris Sutrisno, M.HKes	Revisi BAB 1-5	✓	 
5	24 Mei 2025	Dr. apt. MARITA KANIAWATI, M.Si	bimbingan offline bab 1-5	✓	 
6	28 Mei 2025	Dr. apt. Entris Sutrisno, M.HKes	Pengajuan revisi bab 1-5 (online via whatsapp)	✓	 
6	25 Mei 2025	Dr. apt. MARITA KANIAWATI, M.Si	bimbingan online via zoom bab 1-5	✓	 
7	29 Mei 2025	Dr. apt. MARITA KANIAWATI, M.Si	Info perubahan jadwal sidang	✓	 
7	29 Mei 2025	Dr. apt. Entris Sutrisno, M.HKes	pemberitahuan bimbingan di sevima (via whatsapp)	✓	 
8	30 Mei 2025	Dr. apt. Entris Sutrisno, M.HKes	mengajukan persetujuan tentang riwayat bimbingan di sevima (via whatsapp)	✓	 
8	26 Mei 2025	Dr. apt. MARITA KANIAWATI, M.Si	Pengajuan revisi bab 1-5 (online via whatsapp)	✓	 
9	30 Mei 2025	Dr. apt. MARITA KANIAWATI, M.Si	mengajukan persetujuan tentang riwayat bimbingan di sevima (via whatsapp)	✓	 

Lampiran 9. Curriculum Vitae

CURRICULUM VITAE

1. DATA DIRI

Nama

Tempat, Tanggal Lahir

Status Perkawinan

Tinggi Badan

Agama

Alamat Asal

No. Telephone

Email

: Alan Trichahyani

: Jakarta, 23 September 1996

: Kawin

: 155 cm

: Islam

: Jln. Bambu Kuning Selatan No 88, Rt. 004/003,
Sepanjang Jaya, Rawalumbu, Kota Bekasi,
Jawa Barat

: 081808863745

: alan.Raeesha7@gmail.com



2. PENDIDIKAN

SD N 1 Sukomulyo	2003 – 2009
SMP N 1 Rowokele	2009 - 2012
SMK Farmasi Bhakti Husada Karanganyar	2012 - 2015
Universitas Bhakti Kencana Bandung	2024 - 2025

3. KETERAMPILAN

- Mampu bekerja dalam tim maupun individu
- Mampu mengoperasikan komputer: Ms. Word, Ms. Exel, Ms. Power Point
- Mampu memberikan pelayanan serta informasi obat dengan baik dan benar
- Memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan sopan dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar.

4. PENGALAMAN KERJA

Agustus – Oktober 2025 : TTK di Apotek Generik Bekasi
Dengan tugas menerima resep, meracik obat, dan swamedikasi, dan administrasi apotek

Oktober 2025 – September 2020 : TTK di Apotek Guci Medika
Dengan tugas menerima resep dokter, menyiapkan obat, meracik obat, menerima faktur prekursor, pelayanan resep PRB (Program Rujuk Balik), dan administrasi apotek

September 2025 – saat ini : ATTK di Klinik Pratama Guci Medika
Dengan tugas menerima resep dokter, menyiapkan obat, meracik obat, dan administrasi farmasi klinik

