

DAFTAR PUSTAKA

- A. Wildan. (2020). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Puskesmas Sisir Kota Batu*. 2507(February), 1–9.
- Addin, Q., Marchaban, M., & Sumarni, S. (2021). Analisis GAP Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Muhammadiyah Delanggu Menggunakan Metode SERVQUAL. *Majalah Farmaseutik*, 17(2), 217–224. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v17i2.58692>
- Asiva Noor Rachmayani. (2015). *Bahan Ajar Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan (RMIK) Metodologi Penelitian Kesehatan*. 6.
- Azzahra, S., Kartika, D., Oci, N., & Nursanty, E. (2024). *Unit Rawat Jalan RS Graha Permata Ibu Tahun 2024*. <https://doi.org/10.54209/eduhealth.v15i04>
- Budi Astuti. (2002). Faktor-Faktor Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Tekmapro : Journal of Industrial Engineering and Management*, 15(2), 13–24. <https://doi.org/10.33005/tekmapro.v15i2.178>
- Chusna, N., Fetriana, T., Adawiyah, R., Palangkaraya, U. M., Raya, P., Kefarmasian, P., & Pahandut, P. (2018). Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya Level of Patient Satisfaction on Pharmaceutical Services in Community Health Centers of Pahandut Palangka Raya. *Department of Pharmacy, Faculty of Health Sciences, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Palangka Raya, Indonesia*, 2, 89–92.
- Faisal, D. R., Lazwana, T., Ichwansyah, F., & Fitria, E. (2022). Faktor Risiko Hipertensi Pada Usia Produktif Di Indonesia Dan Upaya Penanggulangannya. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 25(1), 32–41. <https://doi.org/10.22435/hsr.v25i1.5124>
- Fitriani, L., Nur, A. A., Rahayu, R., Jinan, R., Selviana, R. E., Rahman, F., & Laily, N. (2021). Keputusan Pemilihan Pelayanan Pengobatan Ditinjau dari Karakteristik Individu dan Aksesibilitas. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 2(1), 67–75. <https://doi.org/10.15294/jppkmi.v2i1.47366>
- Handayani. (2024). *Putri Sartika Dewi Raihan Bagas Prabadika Wulan Khoerotul Amanah Eka Budianti Dimas Ari Wardana Binugraheni*.
- Handayany, G. N. (2020). Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien. *Media Nusa Creative*, 89. <http://www.mnccpublishing.layout@gmail.com>
- Hidayah, N., Sitepu, N., Hilda, Masniah, & Ulina, K. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai Jurusan Farmasi, Poltekkes Kemenkes Medan. *Healthy Tadulako Journal (Jurnal Kesehatan Tadulako)*, 9(1), 27–35.
- Hilmi, R. Z., Hurriyati, R., & Lisnawati. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien*. 3(2), 91–102.

- Jamal, F. U., & Asmarianti. (2024). Evaluation Of The Level Of Patient Satisfaction In Dental Healt Services Through Survey Methods At Dental Polyclinic Labuang Baji Hospital, Makassar City. *Jurnal Good Governance* , 20(1), 33–48.
- K. Supriyati, I. K. (2023). Analisis Faktor Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan : Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(12), 2371–2380. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i12.4174>
- Kartikasari, D. (2019). *Administrasi Rumah Sakit*. Malang: Wineka Media.
- Lutfianasari, N. (2019). *Survei Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Darmayu Ponorogo*. 1–23.
- Maghrobi, K. umam al. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Waru Pamekasan. *Prosiding Seminar Nasional Diseminasi Penelitian, September*, 435–441.
- Maila, I. El. (2021). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau dari Mutu Pelayanan, Persepsi dan Respon Time di Puskesmas*.
- Noverica, V. T. (2022). Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Kaliwates Kabupaten Jember. *Repository.Unej.Ac.Id*.
- Nurulita Imansari, U. K. (2023). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Untuk Pendidikan kejuruan* (Nomor 85).
- Parasuraman. (1988). Servqual: a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Electronics Letters*, 21(6), 236–238. <https://doi.org/10.1049/el:19850169>
- Peraturan Pemerintah RI. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. 187315, 1–300.
- Permenkes RI. (2016). *Permenkes Nomor 74 Tahun 2016*. 4(June), 2016.
- Rahmadani, A. W. (2022). Analisis pelayanan farmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rsud rokan hulu riau tahun 2022. *Indonesian Journal of Health*.
- Rika Widianita, D. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Lima Besar Penyakit Tertinggi Pada Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(I), 1–19.
- Ruslim, T. S., & Rahardjo, M. (2016). Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 55.

Lampiran 1. Surat Pengantar Penelitian Dari Jurusan



**Kemenkes
Poltekkes Medan**

Kementerian Kesehatan
 Direktorat Jenderal
 Sumber Daya Manusia Kesehatan
Poltekkes Medan
 Jalan Jamin Giring KM. 13,5
 Medan, Sumatera Utara 20137
 ☎ (061) 8368633
 🌐 <http://poltekkes-medan.ac.id>

Nomor : PP.08.02/F.XXII.15/ 381 /2025
 Lampiran : -
 Perihal : Mohon Izin Penelitian

Kepada Yth :
 Bapak/ Ibu Direktur Utama RSU Murni Teguh
 Di -
 Tempat

Dengan hormat,
 Dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) di Jurusan Farmasi Poltekkes Medan, mahasiswa diwajibkan melaksanakan penelitian yang merupakan bagian kurikulum D-III Farmasi. Maka dengan ini kami mohon dapat memberikan izin penelitian di RSU Murni Teguh yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa tersebut adalah:

NAMA MAHASISWA	PEMBIMBING	JUDUL PENELITIAN
YUSNITA PUTRI MARPAUNG	ADHISTY NURPERMATASARI, APT., M.Si	SURVEI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT MURNI TEGUH MEDAN.

Demikianlah kami sampaikan atas kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Medan, 21 Maret 2025

Ketua Jurusan,



Nadroh Br. Sitepu, M.Si
 NIP. 198007112015032002

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silakan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan <https://whs.kemkes.go.id>. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silakan unggah dokumen pada laman <https://tpe.keminfo.go.id/verifyPDF>.



Lampiran 2. Surat *Ethical Clearence*



Kementerian Kesehatan
Poltekkes Medan
 Komisi Etik Penelitian Kesehatan
 Jalan Jamin Ginting KM. 13,5
 Medan, Sumatera Utara 20137
 ☎ (061) 8368633
 🌐 <https://poltekkes-medan.ac.id>

KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION
"ETHICAL EXEMPTION"

No.01.26.926/KEPK.POLTEKKES KEMENKES MEDAN 2025

Protokol penelitian versi 1 yang diusulkan oleh :

The research protocol proposed by

Penceli utama : Yusnita Putri Marpuang
Principal In Investigator

Nama Institusi : Poltekkes Kemenkes Medan
Name of the Institution

Dengan judul:
Title

"Survei Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Murni Teguh Medan"

"Patient Satisfaction Survey on Pharmaceutical Services at the Outpatient Pharmacy Installation at Murni Teguh Hospital Medan"

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 17 April 2025 sampai dengan tanggal 17 April 2026.

This declaration of ethics applies during the period April 17, 2025 until April 17, 2026.



April 17, 2025
 Chairperson,

Dr. Lestari Rahmah, MKT

00004/EE/2025/0159231271

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Setelah saya membaca surat permohonan menjadi responden, maka saya menyatakan bersedia untuk turut berpartisipasi sebagai responden sehubungan dengan penyusunan penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Farmasi di Poltekkes Medan yaitu:

Nama : Yusnita Putri Marpaung

NIM : P07539022208

Dengan menandatangani lembaran ini saya memberikan persetujuan untuk mengisi kuisisioner yang diberikan peneliti. Saya mengerti bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui "Survei Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Murni Teguh Medan". Saya mengerti bahwa penelitian ini tidak mengandung resiko yang berarti. Saya telah mendapatkan penjelasan mengenai penelitian ini dan diberi kesempatan untuk bertanya. Saya secara sukarela berperan serta dalam penelitian ini.

Medan,

2025

Responden



(DOPi SYAHPUTRA)

KUESIONER PENELITIAN

Saya mengharapkan Bapak/Ibu serta Saudara/I bersedia untuk mengisi kuesioner dalam penelitian berjudul "Survei Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Murni Teguh Medan Tahun 2025." Partisipasi Anda sangat berarti dalam mendukung penelitian ini. Terimakasih banyak atas waktu dan kerja samanya.

IDENTITAS PASIEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : ☒ a. Laki-laki ☐ b. Perempuan
3. Usia : ☐ a. 16 – 25 tahun ☒ d. 36 – 45 tahun
☐ b. 26 – 35 tahun ☐ e. 46 – 55 tahun
4. Pekerjaan : ☒ a. PNS ☐ d. Karyawan swasta
☐ b. Dosen / Guru ☐ e. Pelajar/Mahasiswa
☐ c. Wiraswasta ☐ f. Lainnya
5. Kunjungan : ☐ a. 2 kali ☒ b. > 2 kali

PETUNJUK PENGISIAN

Mohon berikan penilaian terhadap setiap pernyataan di bawah ini dengan memilih salah satu jawaban berikut dengan memberikan tanda (✓) pada kolom pilihan anda.

1 = Sangat Tidak Puas (STP)

2 = Tidak Puas (TP)

3 = Cukup Puas (CP)

4 = Puas (P)

5 = Sangat Puas (SP)

No	PERNYATAAN	KEPUASAN				
	BERWUJUD (TANGIBLE)	SP	P	CP	TP	STP
1	Petugas farmasi berpenampilan rapi dalam seragam	✓				
2	Tempat duduk di farmasi mencukupi	✓				
3	Letak instalasi farmasi mudah dicapai	✓				
4	Fasilitas seperti AC maupun kipas angin, TV ada diruang tunggu membuat nyaman	✓				

5	Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti tempat parkir dan toilet	✓				
6	Rumah Sakit memiliki papan petunjuk yang jelas	✓				
7	Tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat	✓				
8	Ruangan pelayanan informasi yang nyaman	✓				
NO	DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)	SP	P	CP	TP	STP
1	Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi	✓				
2	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	✓				
3	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	✓				
4	Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi	✓				
5	Petugas farmasi terampil dalam pelayanan pasien	✓				
6	Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat	✓				
7	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta	✓				
8	Petugas melakukan tindakan sesuai prosedur	✓				
NO	JAMINAN (ASSURANCE)	SP	P	CP	TP	STP
1	Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka	✓				
2	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya	✓				
3	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat	✓				
4	Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya	✓				
5	Layanan yang diberikan cepat dan tepat				✓	
6	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	✓				
7	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	✓				
8	Petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan	✓				
NO	EMPATI (EMPATY)	SP	P	CP	TP	STP
1	Petugas farmasi memahami keperluan pasien			✓		

2	Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan			✓		
3	Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien		✓			
4	Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati	✓				
5	Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik	✓				
6	Petugas farmasi tidak membiarkan pasien menunggu lama			✓		
7	Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan	✓				
8	Petugas farmasi senantiasa memupuk perhatian pada kerja	✓				
NO	KEHANDALAN (RELIABILITY)	SP	P	CP	TP	STP
1	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	✓				
2	Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	✓				
3	Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis seharusnya obat yang harus diminum	✓				
4	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat	✓				
5	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	✓				
6	Petugas Kegiatan administrasi tampak lebih teratur		✓			
7	Apoteker memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat			✓		
8.	Prosedur untuk mendapatkan obat di farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami	✓				

Lampiran 4. Pengambilan Data Primer



Lampiran 5. Surat Balasan Dari Rumah Sakit


MURNI TEGUH
 MEMORIAL HOSPITAL
Your Partner For Healthy Living


 PT MURNI SADAR TBK

PT MURNI SADAR TBK. Jl. J. Jawa No. 2 Medan 20231 - Sumatra Utara, INDONESIA. || Telp. 061 - 8050 1 888 || FGD. 061 - 8050 1 777
 Call Centre. 061 - 8050 1717 / 1711 Fax. 061 - 8050 1 800 || Website. www.murniteguh.com

Medan, 07 Mei 2025

Nomor : 353/SP/MTMH/V/2025
 Perihal : Persetujuan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Nadroh Br. Sitepu, M.Si
Kepala Jurusan Poltekkes Medan
Direktorat Jenderal Sumber Daya Manusia Kesehatan
Kementerian Kesehatan
 Di Tempat

Dengan hormat,

Menanggapi surat dari Kemenkes Poltekkes Medan dengan nomor surat PP.08.02/F.XXII.15/381/2025 terkait Permohonan Izin Penelitian maka melalui surat ini kami sampaikan persetujuan atas permohonan tersebut dengan keterangan peserta sebagai berikut:

Nama	: Yusnita Putri Marpaung
NIM	: P07539022208
Program Studi	: D-III Farmasi
Judul	: Survei Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Murni Teguh Medan

Demikian surat persetujuan ini disampaikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima kasih atas perhatiannya.

Salam Hormat,
MURNI TEGUH MEMORIAL HOSPITAL



MURNI TEGUH
Dr. Jong Khan Mars
Plt. Direktur

Lampiran 6. Kartu Bimbingan


JURUSAN FARMASI
JL. AIRLANGGA NO. 20 MEDAN

KARTU LAPORAN PERTEMUAN BIMBINGAN KTI
MAHASISWA T. A. 2024/2025

Nama : YUSNITA PUTRI MARPAUNG

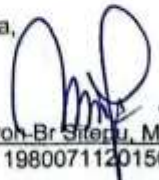
NIM : P07939022200

Pembimbing : Adhistry Nurpermatasari, Apt., M.Si



NO	TGL	PERTEMUAN	PEMBAHASAN	PARAF PEMBIMBING
1	20/01/25	1	DISKUSI Judul	df
2	23/1/25	2	ACC Judul	df
3	31/1/25	3	Bimbingan Bab 1, 2 dan 3	df
4	13/2/25	4	Bimbingan Bab 1, 2 dan 3	df
5	03/2/25	5	Bimbingan Bab 1, 2 dan 3	df
6	06/3/25	6	ACC Proposal KTI	df
7	21/5/25	7	Bimbingan Bab 4 dan 5	df
8	22/5/25	8	Bimbingan Bab 4 dan 5	df
9	26/5/25	9	REVISI KTI	df
10	4/6/25	10	ACC KTI	df
11	24/6/25	11	REVISI KTI setelah seminar	df
12	30/6/25	12	ACC KTI	df

Ketua,



Nadroh Br Siregar, M. Si.
NIP. 198007112015032002

Lampiran 7. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas Dimensi Berwujud (Tangible)

Correlations										
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	Total
p1	Pearson Correlation	1	.467"	.792"	.463"	-.150	.218	.361	-.081	.544"
	Sig. (2-tailed)		.009	.000	.010	.429	.248	.050	.671	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p2	Pearson Correlation	.467"	1	.530"	.377"	.077	.561"	.671"	.155	.682"
	Sig. (2-tailed)	.009		.003	.040	.685	.001	.000	.415	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p3	Pearson Correlation	.792"	.530"	1	.356	-.219	.423'	.380'	-.036	.558"
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.054	.246	.020	.038	.848	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p4	Pearson Correlation	.463"	.377'	.356	1	.400'	.290	.463"	.367'	.727"
	Sig. (2-tailed)	.010	.040	.054		.029	.120	.010	.046	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p5	Pearson Correlation	-.150	.077	-.219	.400'	1	.328	.310	.513"	.515"
	Sig. (2-tailed)	.429	.685	.246	.029		.077	.096	.004	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p6	Pearson Correlation	.218	.561"	.423'	.290	.328	1	.655"	.550"	.767"
	Sig. (2-tailed)	.248	.001	.020	.120	.077		.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p7	Pearson Correlation	.361	.671"	.380'	.463"	.310	.655"	1	.326	.768"
	Sig. (2-tailed)	.050	.000	.038	.010	.096	.000		.078	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p8	Pearson Correlation	-.081	.155	-.036	.367'	.513"	.550"	.326	1	.609"
	Sig. (2-tailed)	.671	.415	.848	.046	.004	.002	.078		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.544"	.682"	.558"	.727"	.515"	.767"	.768"	.609"	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.001	.000	.004	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

→ Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.772	8

Uji Validitas Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Correlations										
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	Total
p1	Pearson Correlation	1	.810"	.750"	.730"	.518"	.555"	.564"	.631"	.826"
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.003	.001	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p2	Pearson Correlation	.810"	1	.756"	.692"	.550"	.541"	.487"	.575"	.800"
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.002	.002	.006	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p3	Pearson Correlation	.750"	.756"	1	.851"	.737"	.662"	.553"	.702"	.887"
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p4	Pearson Correlation	.730"	.692"	.851"	1	.715"	.618"	.556"	.651"	.858"
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p5	Pearson Correlation	.518"	.550"	.737"	.715"	1	.646"	.618"	.636"	.798"
	Sig. (2-tailed)	.003	.002	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p6	Pearson Correlation	.555"	.541"	.662"	.618"	.646"	1	.797"	.853"	.849"
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p7	Pearson Correlation	.564"	.487"	.553"	.556"	.618"	.797"	1	.851"	.820"
	Sig. (2-tailed)	.001	.006	.002	.001	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p8	Pearson Correlation	.631"	.575"	.702"	.651"	.636"	.853"	.851"	1	.884"
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.826"	.800"	.887"	.858"	.798"	.849"	.820"	.884"	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	8

Uji Validitas Dimensi Empati (Empaty)

Correlations										
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	Total
p1	Pearson Correlation	1	.411'	.580''	.607''	.426'	.557''	.604''	.499''	.391'
	Sig. (2-tailed)		.024	.001	.000	.021	.001	.000	.005	.032
	N	30	30	29	30	29	30	30	30	30
p2	Pearson Correlation	.411'	1	.746''	.593''	.551''	.525''	.424'	.624''	.384'
	Sig. (2-tailed)	.024		.000	.001	.002	.003	.019	.000	.036
	N	30	30	29	30	29	30	30	30	30
p3	Pearson Correlation	.580''	.746''	1	.792''	.576''	.506''	.464'	.600''	.571''
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.001	.005	.011	.001	.001
	N	29	29	29	29	28	29	29	29	29
p4	Pearson Correlation	.607''	.593''	.792''	1	.586''	.612''	.498''	.594''	.424'
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.001	.000	.005	.001	.019
	N	30	30	29	30	29	30	30	30	30
p5	Pearson Correlation	.426'	.551''	.576''	.586''	1	.744''	.554''	.530''	.756''
	Sig. (2-tailed)	.021	.002	.001	.001		.000	.002	.003	.000
	N	29	29	28	29	29	29	29	29	29
p6	Pearson Correlation	.557''	.525''	.506''	.612''	.744''	1	.770''	.710''	.388'
	Sig. (2-tailed)	.001	.003	.005	.000	.000		.000	.000	.034
	N	30	30	29	30	29	30	30	30	30
p7	Pearson Correlation	.604''	.424'	.464'	.498''	.554''	.770''	1	.684''	.547''
	Sig. (2-tailed)	.000	.019	.011	.005	.002	.000		.000	.002
	N	30	30	29	30	29	30	30	30	30
p8	Pearson Correlation	.499''	.624''	.600''	.594''	.530''	.710''	.684''	1	.417'
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.001	.001	.003	.000	.000		.022
	N	30	30	29	30	29	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.391'	.384'	.571''	.424'	.756''	.388'	.547''	.417'	1
	Sig. (2-tailed)	.032	.036	.001	.019	.000	.034	.002	.022	
	N	30	30	29	30	29	30	30	30	30

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	29	96.7
Excluded ^a	1	3.3
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	8

Uji Validitas Dimensi Kehandalan (Reliability)

Correlations										
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	Total
p1	Pearson Correlation	1	.821"	.827"	.622"	.478"	.622"	.557"	.636"	.838"
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.008	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p2	Pearson Correlation	.821"	1	.861"	.727"	.579"	.612"	.513"	.646"	.874"
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000	.004	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p3	Pearson Correlation	.827"	.861"	1	.717"	.562"	.558"	.533"	.562"	.855"
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.001	.002	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p4	Pearson Correlation	.622"	.727"	.717"	1	.731"	.699"	.629"	.595"	.878"
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p5	Pearson Correlation	.478"	.579"	.562"	.731"	1	.665"	.524"	.428"	.763"
	Sig. (2-tailed)	.008	.001	.001	.000		.000	.003	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p6	Pearson Correlation	.622"	.612"	.558"	.699"	.665"	1	.557"	.738"	.821"
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000		.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p7	Pearson Correlation	.557"	.513"	.533"	.629"	.524"	.557"	1	.597"	.752"
	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.002	.000	.003	.001		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p8	Pearson Correlation	.636"	.646"	.562"	.595"	.428"	.738"	.597"	1	.788"
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.001	.018	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.838"	.874"	.855"	.878"	.763"	.821"	.752"	.788"	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	8

Uji Validitas Dimensi Jaminan (Assurancee)

Correlations										
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	Total
p1	Pearson Correlation	1	.859"	.703"	.791"	.674"	.642"	.642"	.711"	.887"
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	29	30	30	30
p2	Pearson Correlation	.859"	1	.696"	.680"	.629"	.501"	.580"	.575"	.816"
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.006	.001	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	29	30	30	30
p3	Pearson Correlation	.703"	.696"	1	.755"	.681"	.403'	.532"	.586"	.791"
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.030	.002	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	29	30	30	30
p4	Pearson Correlation	.791"	.680"	.755"	1	.801"	.625"	.587"	.656"	.869"
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	29	30	30	30
p5	Pearson Correlation	.674"	.629"	.681"	.801"	1	.477"	.674"	.697"	.836"
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.009	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	29	30	30	30
p6	Pearson Correlation	.642"	.501"	.403'	.625"	.477"	1	.723"	.771"	.818"
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.030	.000	.009		.000	.000	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29	29	29
p7	Pearson Correlation	.642"	.580"	.532"	.587"	.674"	.723"	1	.805"	.840"
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.002	.001	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	29	30	30	30
p8	Pearson Correlation	.711"	.575"	.586"	.656"	.697"	.771"	.805"	1	.874"
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	29	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.887"	.816"	.791"	.869"	.836"	.818"	.840"	.874"	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	29	30	30	30

→ Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	29	96.7
Excluded ^a	1	3.3
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	8

Lampiran 8. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Lima Dimensi

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor maksimum	Persentase	Kategori
BUKTI FISIK LANGSUNG					
1	Petugas farmasi berpenampilan rapi dalam seragam.	443	490	90,4%	Sangat Puas
2.	Tempat duduk di IFRS mencukupi.	413	490	84,2%	Puas
3.	Letak instalasi farmasi mudah dicapai.	445	490	90,8%	Sangat Puas
4.	Fasilitas seperti AC maupun kipas angin, TV ada diruang tunggu membuat nyaman.	442	490	90,2%	Sangat Puas
5.	Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti tempat parkir dan toilet.	422	490	86,1%	Sangat Puas
6.	RS memiliki papan petunjuk yang jelas.	427	490	87,1%	Sangat Puas
7.	Tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat.	421	490	85,9%	Puas
8.	Ruangan pelayanan informasi yang nyaman	423	490	86,3%	Sangat Puas
Total		3.436	3.920	87,6%	Sangat Puas
DAYA TANGGAP					
1	Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi.	402	490	82%	Puas
2.	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham.	417	490	85,1%	Puas
3.	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien.	425	490	86,7%	Sangat Puas

4.	Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi.	425	490	86,7%	Sangat Puas
5.	Petugas farmasi terampil dalam pelayanan pasien.	425	490	86,7%	Sangat Puas
6.	Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat.	417	490	85,1%	Puas
7.	Petugas memberikan informasi obat tanpa pasien harus meminta.	415	490	84,6%	Puas
8.	Petugas melakukan tindakan sesuai prosedur	430	490	87,7%	Sangat Puas
Total		3.356	3.920	85,6%	Puas
JAMINAN					
1	Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka.	414	450	84,4%	Puas
2.	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya.	418	490	85,3%	Puas
3.	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat.	422	490	86,1%	Sangat Puas
4.	Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya.	418	490	85,3%	Puas
5.	Layanan yang diberikan cepat dan tepat.	397	490	81%	Puas
6.	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien.	436	490	88,9%	Sangat Puas
7.	saat memberikan obat Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi.	423	490	86,3%	Sangat Puas

8.	Petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan.	434	490	88,5%	Sangat Puas
Total		3.362	3.920	85,7%	Puas
EMPATI					
1	Petugas farmasi memahami keperluan pasien.	413	490	84,2%	Puas
2.	Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan.	415	490	84,6%	Puas
3.	Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien.	411	490	83,8%	Puas
4.	Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati.	414	490	84,4%	Puas
5.	Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik.	417	490	85,1%	Puas
6.	Petugas farmasi tidak membiarkan pasien menunggu lama.	400	490	81,6%	Puas
7.	Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan.	413	490	84,2%	Puas
8.	Petugas farmasi senantiasa memupuk perhatian pada kerja.	430	490	87,7%	Sangat Puas
Total		3.313	3.920	84,5	Puas
KEHANDALAN					
1	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat.	452	490	92,2%	Sangat Puas

2.	Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan.	454	490	92,6%	Sangat Puas
3.	Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis obat yang harus diminum.	447	490	91,2%	Sangat Puas
4.	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat.	417	490	85,1%	Puas
5.	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat.	399	490	81,4%	Puas
6.	Petugas Kegiatan administrasi tampak lebih teratur.	426	490	86,9%	Sangat Puas
7.	Apoteker memberi informasi apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat.	412	490	84%	Puas
8.	Prosedur untuk mendapatkan obat di farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami.	450	490	91,8%	Sangat Puas
Total		3.457	3.920	88,1%	Sangat Puas

turnitin .com

KTI YUSNITA PUTRI MARPAUNG

- favores -- no repository 021
- Favores
- Trabajos de Grado

Document Details

Submission ID
trn:oid::1:3355698792

Submission Date
Sep 29, 2025, 10:07 AM GMT-5

Download Date
Sep 29, 2025, 10:16 AM GMT-5

File Name
KTI_YUSNITA_PUTRI_MARPAUNG.pdf

File Size
810.8 KB

27 Pages

6,191 Words

39,240 Characters

28% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Top Sources

- 26% Internet sources
- 15% Publications
- 15% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

- 26% Internet sources
- 15% Publications
- 15% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Student papers	
	Badan PPSDM Kesehatan Kementerian Kesehatan	4%
2	Internet	
	repo.poltekkes-medan.ac.id	2%
3	Internet	
	id.scribd.com	<1%
4	Internet	
	repository.stikesmitrakeluarga.ac.id	<1%
5	Internet	
	123dok.com	<1%