

DAFTAR PUSTAKA

Customer care RS UNHAS, 2022. Survei Kepuasan Farmasi tahun 2022, Makassar, (tidak dipublikasi)

Djunaidi, dkk. Tanpa tahun. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. Jurusan Teknik Industri. Universitas Muhammadiyah Surakarta .

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tentang Rumah Sakit. Jakarta.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian. Jakarta.

Sukanto H. 2017. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan. Universitas Alauddin Makassar.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Profil Kesehatan Indonesia 2015. Jakarta: Kementerian Kesehatan Indonesia

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta

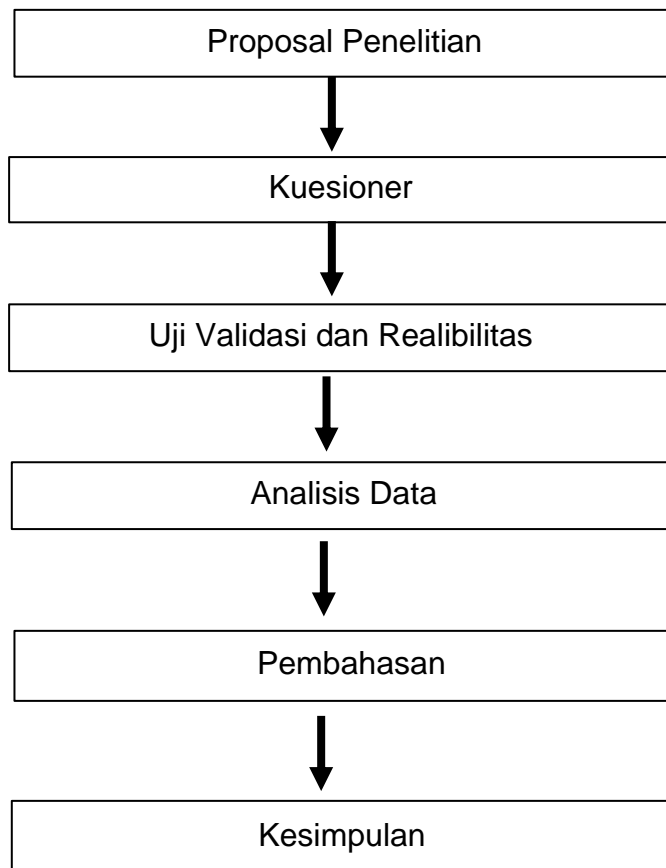
Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller.,2007. Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas, jilid 1, Dialih bahasakan oleh Benyamin Molan, Jakarta : PT Indeks.

Mowen, John, C dan Michael Minor. 2002. Perilaku Konsumen. Jilid Kedua. Jakarta: Erlangga


Mufarrioh, Z. 2020. Statistika Pendidikan (Konsep Sampling dan Uji Hipotesis). CV. Jakad Media Publishing. Surabaya.

Narendra, dkk. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi, Jun 2017, 5(1), 31-37 p-ISSN 2354-6565 /e-ISSN2502-3438.

Saraswati, dkk. 2018, 'Perceived Service Quality and Patient Satisfaction at Pharmacy Department in Yogyakarta, Indonesia', International Journal of pharmacy and pharmaceutical sciences, vol.10, no 2, ISSN-0975-1491

LAMPIRAN**Lampiran 1. Skema Penelitian**

Lampiran 2. Dokumentasi penelitian

	
<p>Gambar 1. Instalasi Farmasi RS Unhas</p>	<p>Gambar 4. Pengisi Kuesioner oleh Responden</p>
	
<p>Gambar 2. Pengisi Kuesioner oleh Responden</p>	<p>Gambar 5. Pengisi Kuesioner oleh Responden</p>
	
<p>Gambar 3. Pengisi Kuesioner oleh Responden</p>	<p>Gambar 6. Pengisi Kuesioner oleh Responden</p>

Lampiran 3. Kode Etik



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

Jln. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658,
E-mail : fkunhas@gmail.com, website: <https://fkunhas.ac.id/>

REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIKNomor : **9136/UN4.14.1/TP.01.02/2022**

Tanggal : 23 Agustus 2022

Dengan ini Menyatakan bahwa Protokol dan Dokumen yang Berhubungan dengan Protokol berikut ini telah mendapatkan Persetujuan Etik :

No. Protokol	1822091226	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	Indira Kadir	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	Studi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Apotek Rumah Sakit Universitas Hasanuddin		
No. Versi Protokol	1	Tanggal Versi	1 Agustus 2022
No. Versi PSP	1	Tanggal Versi	1 Agustus 2022
Tempat Penelitian	Rumah Sakit Universitas Hasanuddin		
Judul Review	<input checked="" type="checkbox"/> Exempted <input type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku 23 Agustus 2022 Sampai 23 Agustus 2023	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama : Prof.dr.Veni Hadju,M.Sc,Ph.D	Tanda tangan	 23 Agustus 2022
Sekretaris komisi Etik Penelitian	Nama : Dr. Wahiduddin, SKM.,M.Kes	Tanda tangan	 23 Agustus 2022

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Amandemen Protokol untuk persetujuan sebelum di implementasikan
2. Menyerahkan Laporan SAE ke Komisi Etik dalam 24 Jam dan dilengkapi dalam 7 hari dan Laporan SUSAR dalam 72 Jam setelah Peneliti Utama menerima laporan
3. Menyerahkan Laporan Kemajuan (progress report) setiap 6 bulan untuk penelitian resiko tinggi dan setiap setahun untuk penelitian resiko rendah
4. Menyerahkan laporan akhir setelah Penelitian berakhir
5. Melaporkan penyimpangan dari protocol yang disetujui (protocol deviation/violation)
6. Mematuhi semua peraturan yang ditentukan



Lampiran 4. Kuesioner

Assalamualaikum wr.wb

Selamat Pagi/Siang/Sore

Saya, Indira Kadir Mahasiswa S1 Farmasi Universitas Hasanuddin dengan ini saya mohon kepada Bapak/ibu saudara/saudari berkenan mengisi kuesioner ini. Partisipasi Bapak/Ibu saudara/saudari sangat membantu saya dalam penyelesaian pendidikan saya. Dengan judul Skripsi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Rumah Sakit Universitas Hasanuddin.

1. Identitas responden

- Nama :
 Alamat :
 Usia :
 Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
- Pendidikan Terakhir (Ijazah yang anda miliki) :
 SD/Sederajat D1/D3
 SMP/Sederajat D4/S1
 SMA/Sederajat S2/S3
 Lainnya
- Pekerjaan :
 Pelajar/Mahasiswa PNS
 Pegawai swasta Wiraswasta
 IRT Lainnya
- kunjungan ke Apotek RS Unhas :
 Pertama kali Lebih dari 2 kali
 Kedua kali

Saya telah memperoleh penjelasan tentang tujuan dan manfaat penelitian ini serta sudah diberikan kesempatan bertanya. Partisipasi saya secara sukarela dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Makassar,.....November 2022

Responden

()

A. Responden Dimensi Bentuk Fisik (*Tangible*)

Baca dan jawablah pertanyaan berikut dengan memberikan tanda ceklis (✓) pada kolom yang sesuai.

No	Pernyataan	Kategori			
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Instalasi Farmasi mudah di kunjungi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Ruangan tunggu Instalasi Farmasi bersih dan nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Petugas farmasi berpakaian rapi dan seragam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruang tunggu Instalasi Farmasi memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Tersedia fasilitas penunjang misalnya: tempat duduk, AC, kipas angin, TV dan WIFI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B. Responden Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pernyataan	Kategori			
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Petugas farmasi menawarkan bantuan kepada pasien misalnya: ada yang bisa saya bantu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Petugas farmasi dengan sigap menanggapi permintaan pasien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Petugas farmasi memberikan obat racikan tidak lebih dari 60 menit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4	Terjadi komunikasi yang baik antara petugas farmasi dan pasien, misalnya: anda diberikan kesempatan bertanya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Jika anda kurang paham petugas farmasi memberikan informasi obat secara tertulis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C. Responden Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pernyataan	Kategori			
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Petugas farmasi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Petugas farmasi dapat memberikan solusi saat obat yang dibutuhkan tidak tersedia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Prosedur pengambilan obat di instalasi farmasi tidak membingungkan serta mudah dipahami misalnya petunjuk arah jelas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D. Responden Dimensi Empati (*Empathy*)

No	Pernyataan	Kategori			
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Petugas farmasi menerapkan 3S (senyum, sapa, salam)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Petugas farmasi memahami kebutuhan pasien misalnya: Saat pasien meminta untuk mengambil obat setengah dari resep dokter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Petugas farmasi memberikan perhatian pada setiap keluhan pasien misalnya: memberi tahu lama waktu menunggu atau memberi solusi jika obat kosong	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Petugas farmasi tidak membedakan status sosial pasien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Petugas farmasi memiliki komunikasi yang baik dengan pasien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E. Responden Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pernyataan	Kategori			
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Petugas farmasi menyampaikan informasi obat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2	Obat yang dibutuhkan pasien selalu tersedia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Pelayanan obat bukan racikan tidak lebih dari 30 menit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Obat yang dilayani tidak kadaluarsa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan saat memberikan obat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lampiran 5. Data Hasil Penelitian

N 0	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	TOT AL
1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	88
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	96
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	95
5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	91
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	99
7	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
8	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	82
9	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	89
10	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	88
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	92
12	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	83
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
16	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	91
17	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	88
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
19	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	81
20	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	79
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	81
22	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
23	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	92
24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	97
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
27	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	85

28	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	
29	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	70
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	74
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	80
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
34	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	71
35	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
36	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
37	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	86
38	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	83
39	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
40	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	96
41	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
43	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	86
44	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	88
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
46	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	96
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
48	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	91
49	4	4	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	1	2	3	3	4	4	4	2	3	4	4	78
50	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	74
51	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	2	4	3	2	2	3	4	77
52	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	76
53	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	87
54	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	83
55	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	82
56	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	70
57	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	86
58	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	86

59	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	86
60	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	80
61	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
62	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	88
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	96
64	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	95
65	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	91
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
67	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	91
68	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	88
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
70	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	81
71	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	70
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	74
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	80
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
76	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	96
77	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
80	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	86
81	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	88
82	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	79
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	81
84	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
85	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	92
86	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
87	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	91
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	99
90	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
91	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	82

LAMPIRAN 6. Hasil Uji Reliability

Dimensi	Jumlah item	Reliability (Cronbach's alpha)
Tangible	5	.773
Responsiveness	5	.869
Reliability	5	.739
Empathy	5	.717
Assurance	5	.736

LAMPIRAN 7. Validasi Kuesioner

DIMENSI *Tangible*

Pertanyaan	r tabel	r hitung
S1	0,254	0,691
S2	0,254	0,733
S3	0,254	0,803
S4	0,254	0,785
S5	0,254	0,637

DIMENSI *Responsiveness*

Pertanyaan	r tabel	r hitung
S1	0,254	0,810
S2	0,254	0,834
S3	0,254	0,741
S4	0,254	0,826
S5	0,254	0,849

DIMENSI *Reliability*

Pertanyaan	r tabel	r hitung
S1	0,254	0,624
S2	0,254	0,772
S3	0,254	0,773
S4	0,254	0,743
S5	0,254	0,667

DIMENSI 4 *Empathy*

Pertanyaan	r tabel	r hitung
S1	0,254	0,745
S2	0,254	0,736
S3	0,254	0,738
S4	0,254	0,648
S5	0,254	0,581

DIMENSI *Assurance*

Pertanyaan	r tabel	r hitung
S1	0,254	0,718
S2	0,254	0,756
S3	0,254	0,693
S4	0,254	0,711
S5	0,254	0,618

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama : Indira Kadir
Nim : N011 18 1358
Program Studi : Farmasi
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa skripsi dengan judul "Studi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Hasanuddin" adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila di kemudian hari skripsi karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau seluruhnya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Makassar, 17.03, 2023

Yang menyatakan,



Indira Kadir

SKRIPSI
STUDI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS HASANUDDIN

STUDY OF PATIENT SATISFACTION OF OUTPATIENT
PHARMACY SERVICES IN UNIVERSITAS HASANUDDIN
HOSPITAL

Disusun dan diajukan oleh:

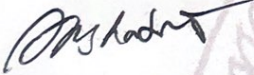
INDIRA KADIR
N011 18 1358

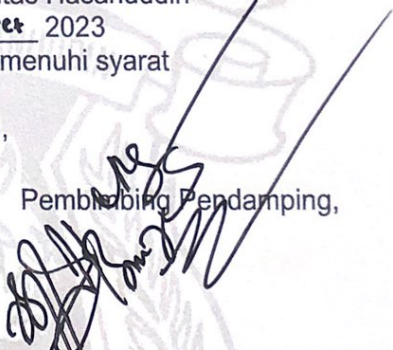
telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Hasanuddin
pada tanggal 15 Maret 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui,

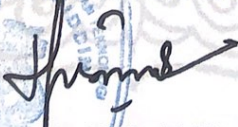
Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


Anshar Saud, S.Si., M.Farm., Apt.
NIP. 19780630 200812 1 002

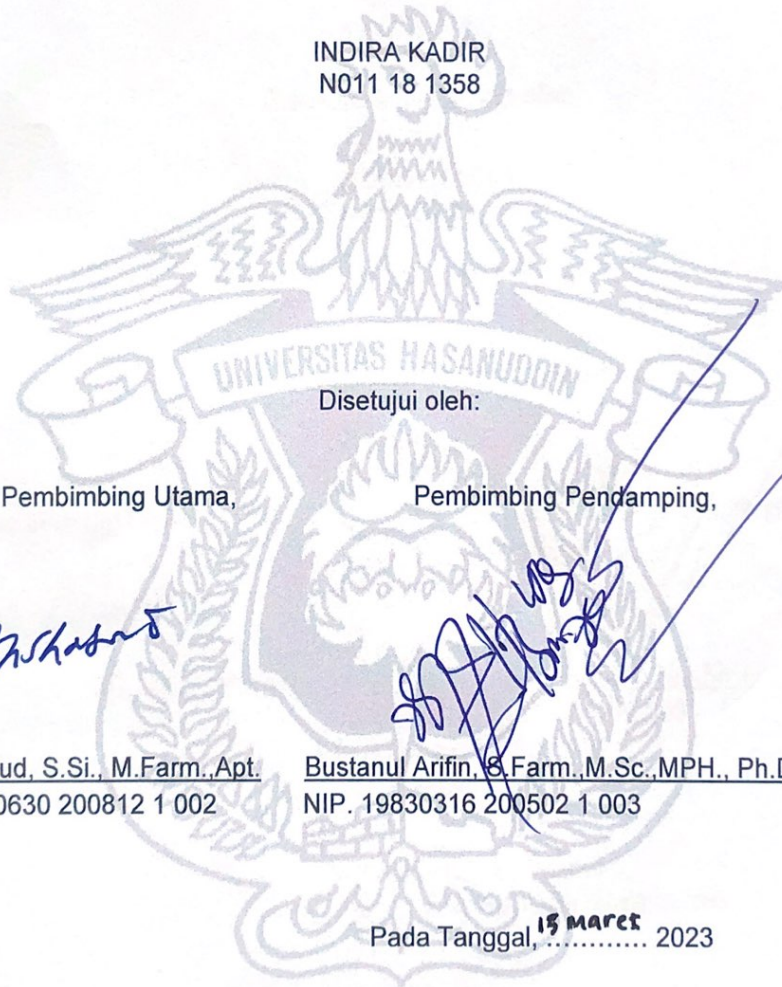

Bustanul Arifin, S.Farm., M.Sc., MPH., Ph.D., Apt.
NIP. 19830316 200502 1 003

Ketua Program Studi S1 Farmasi,
Fakultas Farmasi Universitas Hasanuddin


Nurhasni Hasan, S.Si., M.Si., M.Pharm.Sc., Ph.D., Apt.
NIP. 19860116 201012 2 009

STUDI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INSTALASI
FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UNIVERSITAS
HASANUDDIN

INDIRA KADIR
N011 18 1358



Disetujui oleh:

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Anshar Saud, S.Si., M.Farm., Apt.
NIP. 19780630 200812 1 002

Bustanul Arifin, S.Farm., M.Sc., MPH., Ph.D., Apt.
NIP. 19830316 200502 1 003

Pada Tanggal, **15 maret** 2023

selalu menemani, berbagi ilmu dan saling bertukar informasi dengan peneliti.

10. Teman-teman dan dosen dalam grup Bimbingan FarSos yang selalu menemani membagi ilmu dan saling informasi kepada peneliti.

11. Seluruh keluarga dan teman-teman baik SD, SMP, SMA, dan kuliah yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu menemani, memberi motivasi, semangat, serta dorongan untuk penulis menjadi lebih baik dalam menempuh studi.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua serta menjadi masukan dalam dunia pendidikan dan dapat memicu lahirnya karya-karya lain yang lebih baik dengan referensi yang terbaru.

Makassar, 15 Maret 2023



Indira Kadir