

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamri, S. A. *et al.* (2017) 'Assessment of Drug Information Service in Public and Private Sector Tertiary Care Hospitals in the Eastern Province of Saudi Arabia', *Pharmacy*, 5(37). doi: 10.3390/pharmacy5030037.
- Alanazi, A. S. *et al.* (2023) 'Assessing Patient Satisfaction with Community Pharmacy Services: A Large Regional Study at Punjab, Pakistan', *Patient Preference and Adherence*, 17(December 2022), pp. 13–22. doi: 10.2147/PPA.S389053.
- Alkatheri, A. M. and Albekairy, A. M. (2013) 'Does the patients' educational level and previous counseling affect their medication knowledge?', *Annals of Thoracic Medicine*, 8(2), pp. 105–108. doi: 10.4103/1817-1737.109823.
- Andreucci, A. *et al.* (2022) 'Translation, validity and reliability of the Danish version of the Adolescent Insomnia Questionnaire', *F1000Research*, 9(May), pp. 1–22. doi: 10.12688/f1000research.25832.4.
- Anjalee, J. A. L., Rutter, V. and Samaranyake, N. R. (2022) 'Gaps in expectations and current practices of pharmacy services among doctors and patients – an exploratory study in a Sri Lankan tertiary care hospital providing free healthcare', *BMC Health Services Research*, 22(1), pp. 1–13. doi: 10.1186/s12913-022-08534-w.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Selatan (2023). Available at: <https://sulsel.bps.go.id/indicator/12/83/1/jumlah-penduduk.html> (Accessed: 13 May 2023).
- Bekker, C. L. *et al.* (2020) 'Information needs and patient perceptions of the quality of medication information available in hospitals: a mixed method study', *International Journal of Clinical Pharmacy*, 42(6), pp. 1396–1404. doi: 10.1007/s11096-020-01125-x.
- Boateng, G. O. *et al.* (2018) 'Best Practices for Developing and Validating Scales for Health, Social, and Behavioral Research: A Primer', *Frontiers in Public Health*, 6, p. 149. doi: 10.3389/FPUH.2018.00149/BIBTEX.
- Chen, S. C. *et al.* (2021) 'Integrating the public health services model into age-friendly pharmacies: A case study on the pharmacies in taiwan', *Healthcare (Switzerland)*, 9(11), pp. 1–12. doi: 10.3390/healthcare9111589.
- Czapp, P. and Kovach, K. (2015) 'Poverty and Health - The Family Medicine Perspective', *American Academy of Family Physicians*, pp. 1–9. Available at: <https://www.aafp.org/about/policies/all/poverty-health.html> <https://www.aafp.org/about/policies/all/poverty-health.html> <https://www.aafp.org/about/policies/all/poverty-health.html> <https://www.aafp.org/about/policies/all/poverty-health.html>
- Dewi, H. M., Ernawati, R. and Setyawan, F. (2023) 'Factors Influencing Satisfaction With Pharmacy Services In Out Patients At Dkt Madiun Hospital', *Strada Journal of Pharmacy*, 5(2), pp. 36–42.
- Dunn, T. J., Baguley, T. and Brunson, V. (2014) 'From alpha to omega: A practical solution to the pervasive problem of internal consistency estimation', *British Journal of Psychology*, 105(3), pp. 399–412. doi: 10.1111/bjop.12046.
- Ekenberg, M. *et al.* (2023) 'Socioeconomic factors associated with poor medication adherence in patients with type 2 diabetes', *European Journal of Clinical Pharmacology*, 80(1), pp. 53–63. doi: 10.1007/s00228-023-03571-8.
- Eladio Fernández-Liz, Pilar Modamio, A. C. and Cecilia F. Lastra, T. R. & E. L. M. (2007) 'Identifying how age and gender influence prescription drug use in a primary health care environment in Catalonia, Spain', *British Journal of*

- Clinical Pharmacology*, 65(3), pp. 407–417.
- EMCDDA (2017) 'Preventing overdose deaths in Europe', *European Monitoring Centre for Drugs and Drug Addiction - Perspectives on Drugs*. Available at: [http://www.emcdda.europa.eu/system/files/publications/2748/POD\\_Preventing overdose deaths.pdf](http://www.emcdda.europa.eu/system/files/publications/2748/POD_Preventing%20overdose%20deaths.pdf)<http://vimeo.com/>.
- Field, A. P. (2009) 'Discovering statistics using SPSS: and sex, drugs and rock "n" roll (3rd ed).', *SAGE Publications*.
- Hair *et al.* (2019) *Multivariate data analysis (Eighth edi)*. Cengage.
- Henseler, R. and Sarstedt (2015) 'A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling', *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1).
- Kemenkes RI (2018) 'Data Dasar Puskesmas Kondisi Desember 2018', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689–1699.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2023). Available at: <https://www.kemkes.go.id/article/view/21121100001/Dashboard-Data-Dasar-Puskesmas.html> (Accessed: 8 May 2023).
- Kerr, A. *et al.* (2017) 'How can pharmacists develop patient-pharmacist communication skills? A realist review protocol', *Systematic Reviews*, 6(1), pp. 1–7. doi: 10.1186/s13643-016-0396-0.
- Kim, M. G., Lee, N. E. and Sohn, H. S. (2019) 'Gap between patient expectation and perception during pharmacist–patient communication at community pharmacy', *International Journal of Clinical Pharmacy*, 42(2), pp. 677–684. doi: 10.1007/s11096-020-01014-3.
- Kock, N. (2014) 'Advanced Mediating Effects Tests, Multi-Group Analyses, and Measurement Model Assessments in PLS-Based SEM', *International Journal of e-Collaboration*, 10(1), pp. 1–13. doi: 10.4018/IJEC.2014010101.
- Maharani Dwi, P., Abdul, R. and Wahyu, U. (2024) 'Patient satisfaction with pharmacy services in Kediri city pharmacies', *Jurnal eduhealth*, 15(01), pp. 422–437. doi: 10.54209/eduhealth.v15i01.
- Manias, E. (2015) 'Communication relating to family members' involvement and understandings about patients' medication management in hospital', *Health Expectations*, 18(5), pp. 850–866. doi: 10.1111/hex.12057.
- PERMENKES (2016) 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas', *Kementerian Kesehatan RI*, (March), pp. 11–40.
- Rathod, P. *et al.* (2023) 'Prevalence, Pattern, and Reasons for Self-Medication: A Community-Based Cross-Sectional Study From Central India', *Cureus*, 15(1), pp. 1–9. doi: 10.7759/cureus.33917.
- Rossing, C., Benrimoj, S. I. and Garcia-Cardenas, V. (2019) *Implementation of Pharmaceutical Care in Community Setting, The Pharmacist Guide to Implementing Pharmaceutical Care*. doi: 10.1007/978-3-319-92576-9\_19.
- Salem, K. Y. *et al.* (2020) 'The influence of professional pharmacist services on pharmacy service quality of pharmacies in Kupang city, East Nusa Tenggara province, Indonesia', *International Journal Of Community Medicine And Public Health*, 7(12), p. 4760. doi: 10.18203/2394-6040.ijcmph20205147.
- Scherbak., R. A. T. R. V. A. S. Y. (2023) 'Medication dispensing errors and prevention', *StatPearls Publishing LLC*.
- Takaki, H., Abe, T. and Hagihara, A. (2015) 'Perceptions of pharmacists and patients on information provision and their influence on patient satisfaction in Japanese community pharmacies', *Journal of Evaluation in Clinical Practice*, 21(6), pp. 1135–1141. doi: 10.1111/jep.12433.

- Tejada, J. J., Raymond, J. and Punzalan, B. (2012) 'On the Misuse of Slovin's Formula', *The Philippine Statistician*, 61(1), p. 8.
- Zaskya Aulia Nuraeni Syfa Putri, S., Amrina Amalia, Y. and Listiana, H. (2022) 'Hubungan Antara Karakteristik dan Tingkat Pengetahuan Tentang Obat Generik pada Pasien Klinik BKM Ali Maksum', *Pharmacy Medical Journal*, 5(2).

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Translasi Kuesioner

Kuesioner Asli		Terjemahan Indonesia	
Domain	Item	Domain	Item
Expectation of Sharing Information	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. I want to receive information about drug effect from pharmacist                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Strongly agree</li> <li>b. Agree</li> <li>c. Neutral</li> <li>d. Disagree</li> <li>e. Strongly disagree</li> </ol> </li> <li>2. I want receive information about dosage and administration from pharmacist                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Strongly agree</li> <li>b. Agree</li> <li>c. Neutral</li> <li>d. Disagree</li> <li>e. Strongly disagree</li> </ol> </li> <li>3. I want receive information about adverse drug reactions from pharmacist                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Strongly agree</li> <li>b. Agree</li> <li>c. Neutral</li> <li>d. Disagree</li> <li>e. Strongly disagree</li> </ol> </li> </ol>	Harapan Pasien Terhadap Pemberian Informasi Obat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya ingin menerima informasi tentang efek obat dari apoteker                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat setuju</li> <li>b. Setuju</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Tidak setuju</li> <li>e. Sangat tidak setuju</li> </ol> </li> <li>2. Saya ingin menerima informasi tentang dosis dan pemberian obat dari apoteker                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat setuju</li> <li>b. Setuju</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Tidak setuju</li> <li>e. Sangat tidak setuju</li> </ol> </li> <li>3. Saya ingin menerima informasi tentang efek samping obat dari apoteker                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat setuju</li> <li>b. Setuju</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Tidak setuju</li> <li>e. Sangat tidak setuju</li> </ol> </li> </ol>

	<p>4. I want receive information about storage from pharmacist</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Strongly agree</li> <li>Agree</li> <li>Neutral</li> <li>Disagree</li> <li>Strongly disagree</li> </ol> <p>5. I want receive information about drug–drug interactions from pharmacist</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Strongly agree</li> <li>Agree</li> <li>Neutral</li> <li>Disagree</li> <li>Strongly disagree</li> </ol> <p>6. I want receive information about drug–food interactions from pharmacist</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Strongly agree</li> <li>Agree</li> <li>Neutral</li> <li>Disagree</li> <li>Strongly disagree</li> </ol> <p>7. I want receive information about managing missed dose or overdose from pharmacist</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Strongly agree</li> <li>Agree</li> <li>Neutral</li> </ol>		<p>4. Saya ingin menerima informasi tentang penyimpanan obat dari apoteker</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Netral</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Sangat tidak setuju</li> </ol> <p>5. Saya ingin menerima informasi tentang interaksi obat-obat dari apoteker</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Netral</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Sangat tidak setuju</li> </ol> <p>6. Saya ingin menerima informasi tentang interaksi obat-makanan dari apoteker</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Netral</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Sangat tidak setuju</li> </ol> <p>7. Saya ingin menerima informasi tentang penanganan dosis yang terlewat atau overdosis (dosis berlebih) dari apoteker</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat setuju</li> </ol>
--	---	--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Disagree</li> <li>e. Strongly disagree</li> </ul> <p>8. I want pharmacist to ask me co-medication</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Strongly agree</li> <li>b. Agree</li> <li>c. Neutral</li> <li>d. Disagree</li> <li>e. Strongly disagree</li> </ul> <p>9. I want pharmacist to ask past drug allergies</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Strongly agree</li> <li>b. Agree</li> <li>c. Neutral</li> <li>d. Disagree</li> <li>e. Strongly disagree</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Setuju</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Tidak setuju</li> <li>e. Sangat tidak setuju</li> </ul> <p>8. Saya ingin apoteker menanyakan obat pendamping kepada saya</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat setuju</li> <li>b. Setuju</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Tidak setuju</li> <li>e. Sangat tidak setuju</li> </ul> <p>9. Saya ingin apoteker menanyakan riwayat alergi obat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat setuju</li> <li>b. Setuju</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Tidak setuju</li> <li>e. Sangat tidak setuju</li> </ul>
Perception of Sharing Information	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pharmacist provided information about drug effect</li> <li>a. Strongly agree</li> <li>b. Agree</li> <li>c. Neutral</li> <li>d. Disagree</li> <li>e. Strongly disagree</li> <li>2. Pharmacist provided information about dosage and administration</li> <li>a. Strongly agree</li> </ul>	Persepsi Terhadap Pemberian Informasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Apoteker memberikan informasi tentang efek obat</li> <li>a. Sangat setuju</li> <li>b. Setuju</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Tidak setuju</li> <li>e. Sangat tidak setuju</li> <li>2. Apoteker memberikan informasi tentang dosis dan pemberian obat</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Agree</li> <li>c. Neutral</li> <li>d. Disagree</li> <li>e. Strongly disagree</li> </ul> <p>3. Pharmacist provided information about adverse drug reactions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Strongly agree</li> <li>b. Agree</li> <li>c. Neutral</li> <li>d. Disagree</li> <li>e. Strongly disagree</li> </ul> <p>4. Pharmacist provided information about storage</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Strongly agree</li> <li>b. Agree</li> <li>c. Neutral</li> <li>d. Disagree</li> <li>e. Strongly disagree</li> </ul> <p>5. Pharmacist provided information about drug–drug interactions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Strongly agree</li> <li>b. Agree</li> <li>c. Neutral</li> <li>d. Disagree</li> <li>e. Strongly disagree</li> </ul> <p>6. Pharmacist provided information about drug–food interactions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Strongly agree</li> <li>b. Agree</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat setuju</li> <li>b. Setuju</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Tidak setuju</li> <li>e. Sangat tidak setuju</li> </ul> <p>3. Apoteker memberikan informasi tentang efek samping obat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat setuju</li> <li>b. Setuju</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Tidak setuju</li> <li>e. Sangat tidak setuju</li> </ul> <p>4. Apoteker memberikan informasi tentang penyimpanan obat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat setuju</li> <li>b. Setuju</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Tidak setuju</li> <li>e. Sangat tidak setuju</li> </ul> <p>5. Apoteker memberikan informasi tentang interaksi obat-obat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat setuju</li> <li>b. Setuju</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Tidak setuju</li> <li>e. Sangat tidak setuju</li> </ul> <p>6. Apoteker memberikan informasi tentang interaksi obat-makanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat setuju</li> </ul>
--	---	--	--

	<p>c. Neutral d. Disagree e. Strongly disagree</p> <p>7. Pharmacist provided information about managing missed dose or overdose</p> <p>a. Strongly agree b. Agree c. Neutral d. Disagree e. Strongly disagree</p> <p>8. Pharmacist asked co-medication</p> <p>a. Strongly agree b. Agree c. Neutral d. Disagree e. Strongly disagree</p> <p>9. Pharmacist asked past drug allergies</p> <p>a. Strongly agree b. Agree c. Neutral d. Disagree e. Strongly disagree</p>		<p>b. Setuju c. Netral d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju</p> <p>7. Apoteker memberikan informasi tentang penanganan dosis yang terlewat atau overdosis (dosis berlebih)</p> <p>a. Sangat setuju b. Setuju c. Netral d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju</p> <p>8. Apoteker menanyakan obat pendamping</p> <p>a. Sangat setuju b. Setuju c. Netral d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju</p> <p>9. Apoteker menanyakan riwayat alergi obat</p> <p>a. Sangat setuju b. Setuju c. Netral d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju</p>
--	---	--	---



<p>Perception of Communication Skills</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pharmacist was friendly             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Excellent</li> <li>b. Good</li> <li>c. Neutral</li> <li>d. Poor</li> <li>e. Very Poor</li> </ol> </li> <li>2. Pharmacist showed professionalism             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Excellent</li> <li>b. Good</li> <li>c. Neutral</li> <li>d. Poor</li> <li>e. Very Poor</li> </ol> </li> <li>3. Pharmacist used easy-to-understand language             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Excellent</li> <li>b. Good</li> <li>c. Neutral</li> <li>d. Poor</li> <li>e. Very Poor</li> </ol> </li> <li>4. Pharmacist emphasized the important points             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Excellent</li> <li>b. Good</li> <li>c. Neutral</li> <li>d. Poor</li> <li>e. Very Poor</li> </ol> </li> <li>5. Pharmacist made sure you understood             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Excellent</li> </ol> </li> </ol>	<p>Persepsi Tentang Keterampilan Berkomunikasi</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoteker bersikap ramah             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat baik</li> <li>b. Baik</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Buruk</li> <li>e. Sangat buruk</li> </ol> </li> <li>2. Apoteker bersikap profesional             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat baik</li> <li>b. Baik</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Buruk</li> <li>e. Sangat buruk</li> </ol> </li> <li>3. Apoteker menggunakan bahasa yang mudah dipahami             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat baik</li> <li>b. Baik</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Buruk</li> <li>e. Sangat buruk</li> </ol> </li> <li>4. Apoteker menekankan pada hal-hal penting             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat baik</li> <li>b. Baik</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Buruk</li> <li>e. Sangat buruk</li> </ol> </li> <li>5. Apoteker memastikan Anda mengerti             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat baik</li> </ol> </li> </ol>
---	---	--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Good</li> <li>c. Neutral</li> <li>d. Poor</li> <li>e. Very Poor</li> </ul> <p>6. Pharmacist spent enough time with you</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Excellent</li> <li>b. Good</li> <li>c. Neutral</li> <li>d. Poor</li> <li>e. Very Poor</li> </ul> <p>7. Pharmacy was in a calm environment</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Excellent</li> <li>b. Good</li> <li>c. Neutral</li> <li>d. Poor</li> <li>e. Very Poor</li> </ul> <p>8. Pharmacy had a private space for counseling</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Excellent</li> <li>b. Good</li> <li>c. Neutral</li> <li>d. Poor</li> <li>e. Very Poor</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Baik</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Buruk</li> <li>e. Sangat buruk</li> </ul> <p>6. Apoteker menghabiskan waktu yang cukup dengan Anda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat baik</li> <li>b. Baik</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Buruk</li> <li>e. Sangat buruk</li> </ul> <p>7. Apotek berada di lingkungan yang tenang</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat baik</li> <li>b. Baik</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Buruk</li> <li>e. Sangat buruk</li> </ul> <p>8. Apotek memiliki ruang privat untuk konseling</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat baik</li> <li>b. Baik</li> <li>c. Netral</li> <li>d. Buruk</li> <li>e. Sangat buruk</li> </ul>
--	--	--	---

**Lampiran 2. Sosiodemografi Responden *Pretesting***

Karakteristik Responden	Frekuensi n = 10	
	n	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	4	40
Perempuan	6	60
<b>Umur</b>		
18 – 30 Tahun	2	20
31 – 50 Tahun	4	40
>50 Tahun	4	40
<b>Tingkat Pendidikan Terakhir</b>		
≤ SMA	7	70
> SMA	3	30
<b>Pekerjaan</b>		
TidakBekerja/Pelajar/Mahasiswa/IRT/Lainnya	6	60
(Bekerja) PNS/Pegawai Swasta/Wiraswasta	4	40
<b>Jumlah Kunjungan Tiga Bulan Terakhir</b>		
1 Kali	6	60
2 Kali	1	10
≥3 Kali	3	30
<b>Jumlah Penyakit</b>		
1 Penyakit	5	50
>1 Penyakit	5	50
<b>Pendapatan Perbulan</b>		
<Rp. 1.000.000	4	40
Rp. 1.000.000 – Rp. 3.500.000	3	30
>Rp. 3.500.000	3	30

### Lampiran 3. Lembar *Informed Consent* Penelitian

#### **Survey “Kesenjangan antara Ekspektasi dan Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Kota Makassar”.**

Kami peneliti dari Program Studi Magister Farmasi bidang Farmasi Klinik dan Komunitas, Universitas Hasanuddin, Makassar mengundang anda untuk berpartisipasi dalam survey yang bertujuan mengukur kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pasien terhadap pelayanan informasi obat di puskesmas Kota Makassar.

Survey ini akan memakan waktu 10-20 menit. Keikutsertaan anda dalam survey ini bersifat sukarela, sehingga anda dapat memutuskan untuk berpartisipasi atau tidak, maupun mengundurkan diri dari survey ini kapanpun, tanpa adanya kerugian bagi anda.

#### **Responden/Partisipan:**

Partisipan dalam penelitian ini adalah pasien yang berusia  $\geq 18$  tahun yang sedang rawat jalan di puskesmas-puskesmas Kota Makassar.

#### **Tata Cara/Prosedur:**

Survey dilakukan secara luring, dimulai dengan pernyataan persetujuan anda untuk mengisi survey ini. Kemudian, anda diminta mengisi empat bagian utama survey, yaitu:

1. Data Sosiodemografi pasien
2. Ekspektasi pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas
3. Persepsi pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas
4. Persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas

#### **Manfaat:**

Informasi dari survey akan digunakan sebagai dasar pengembangan kegiatan pendidikan berkelanjutan dan menambah informasi untuk pemerintah Indonesia.

#### **Kerahasiaan Data:**

Data yang dikumpulkan akan bersifat anonim dan dijaga kerahasiannya. Data akan disimpan dalam *database* yang hanya dapat diakses oleh tim peneliti.

#### **Kontak:**

Apabila anda memiliki pertanyaan, anda dapat menghubungi apt. Rezki Nurul Azizah, S. Farm melalui kontak berikut:

E-mail : [rezkinurulazizah@gmail.com](mailto:rezkinurulazizah@gmail.com)

Instagram : rezkinurula

#### **Tim Peneliti:**

apt. Rezki Nurul Azizah, S.Farm

Muh. Akbar Bahar, M.Pharm.Sc., Ph.D., Apt.

Habibie, M. Pharm.Sc., Ph.D., Apt

## LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI SUBYEK SURVEY

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Dengan ini sesungguhnya menyatakan memberikan persetujuan untuk diperlukan sebagai subyek pengambilan data survey dengan judul: **Kesenjangan antara Ekspektasi dan Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Kota Makassar** setelah memahami informasi dan penjelasan tentang penelitian ini, dengan catatan sewaktu-waktu anda berhak memutuskan mencabut surat persetujuan ini.

Makassar,.....2023

Saksi

Responden

(.....)

(.....)

**Lampiran 4. Informasi Puskesmas****INFORMASI PUSKESMAS**

Nama Puskesmas :

Alamat Puskesmas :

Akreditasi Puskesmas :

Jumlah Tenaga Teknis Kefarmasian :

Jumlah Apoteker :

Jumlah Tenaga Kefarmasian :

Tipe Pelayanan Puskesmas :

Jumlah Pasien Rata-rata Kunjungan Perhari:

## Lampiran 5. Kuesioner Penelitian

### A. Data Sosiodemografi Pasien

Silahkan melengkapi kuesioner berikut ini!

1. Jenis kelamin : L/P\*
2. Umur : \_\_\_\_\_ Tahun
3. Jumlah keluarga :
  - 1 Orang
  - 2 Orang
  - $\geq$  3 Orang
4. Tingkat pendidikan terakhir :
  - Tidak sekolah
  - SD
  - SMP
  - SMA/SMK
  - S1
  - Profesi
  - Spesialis
  - S2
  - S3
5. Pekerjaan :
  - Tidak bekerja
  - Pelajar/Mahasiswa
  - PNS
  - Pegawai swasta
  - Wiraswasta
  - Ibu rumah tangga
  - Lainnya \_\_\_\_\_
6. Rata-rata jumlah kunjungan ke puskesmas dalam 3 bulan terakhir : \_\_\_\_\_

7. Jumlah penyakit yang diderita :

1 Penyakit

> 1 Penyakit

8. Pendapatan perbulan:

< Rp. 1.000.000

Rp. 1.000.000-3.500.000

> Rp. 3.500.000

\* Coret yang tidak perlu



## B. Ekspektasi Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas

Berilah tanda [✓] untuk pelayanan informasi obat yang diharapkan oleh Bapak/Ibu/Saudara dari nilai 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (setuju), 4 (sangat setuju) dari pernyataan berikut.

No	Domain	Pertanyaan	1	2	3	4
1.	Saya ingin menerima informasi dari tenaga kefarmasian mengenai	a. Jumlah obat				
		b. Efek obat				
		c. Bentuk sediaan obat				
		d. Penggunaan obat				
		e. Apa efek samping obat				
		f. Penyimpanan obat				
		g. Obat yang saya konsumsi aman dikonsumsi secara bersamaan				
		h. Obat yang saya konsumsi aman dikonsumsi bersama makanan				
		i. Cara menangani dosis obat yang terlupa				
		j. Cara menangani dosis obat yang terminum dua kali (overdosis)				
2.	Saya ingin tenaga kefarmasian menanyakan informasi tentang	a. Apakah ada riwayat penggunaan obat sebelumnya?				
		b. Apakah saya sedang menggunakan obat lain?				
		c. Apakah saya memiliki riwayat alergi obat?				

### C. Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas

Berilah tanda [✓] untuk pelayanan informasi obat yang diterima oleh Bapak/Ibu/Saudara dari nilai 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (setuju), 4 (sangat setuju) dari pernyataan berikut.

No	Domain	Pertanyaan	1	2	3	4
1.	Tenaga kefarmasian telah memberikan informasi kepada saya mengenai	a. Jumlah obat				
		b. Efek obat				
		c. Bentuk sediaan obat				
		d. Penggunaan obat				
		e. Apa efek samping obat				
		f. Penyimpanan obat				
		g. Obat yang saya konsumsi aman dikonsumsi secara bersamaan				
		h. Obat yang saya konsumsi aman dikonsumsi bersama makanan				
		i. Cara menangani dosis obat yang terlupa				
		j. Cara menangani dosis obat yang terminum dua kali (overdosis)				
2.	Tenaga kefarmasian telah menanyakan informasi kepada saya mengenai	a. Apakah ada riwayat penggunaan obat sebelumnya?				
		b. Apakah saya sedang menggunakan obat lain?				
		c. Apakah saya memiliki riwayat alergi obat?				

#### D. Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas

Berilah tanda [✓] untuk pelayanan informasi obat yang diterima oleh Bapak/Ibu/Saudara dari 1 (sangat Buruk), 2 (buruk), 3 (baik), 4 (sangat baik) dari pernyataan berikut.

No	Pernyataan	1	2	3	4
1.	Tenaga kefarmasian menunjukkan sikap yang ramah				
2.	Tenaga kefarmasian bersikap profesional				
3.	Tenaga kefarmasian menggunakan bahasa yang mudah dipahami				
4.	Tenaga kefarmasian menekankan informasi penting mengenai obat yang akan saya gunakan				
5.	Tenaga kefarmasian memastikan bahwa saya memahami informasi obat yang diberikan				
6.	Tenaga kefarmasian memberikan waktu yang cukup untuk melayani (berkomunikasi) saya				
7.	Puskesmas memiliki suasana dan lingkungan yang tenang				

## Lampiran 6. Izin Etik Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

Jln.Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp.(0411) 585658,

E-mail : [fkm.unhas@gmail.com](mailto:fkm.unhas@gmail.com) website: <https://fkm.unhas.ac.id/>

### REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor: 4637/UN4.14.1/TP.01.02/2023

Tanggal: 1 Agustus 2023

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

No.Protokol	21723092145	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	<b>Rezki Nurul Azizah</b>	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	<b>Kesenjangan antara Ekspektasi dan Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Kota Makassar</b>		
No.Versi Protokol	1	Tanggal Versi	21 Juli 2023
No.Versi PSP	1	Tanggal Versi	21 Juli 2023
Tempat Penelitian	<b>Puskesmas Kota Makassar</b>		
Judul Review	<input type="checkbox"/> Exempted <input checked="" type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku <b>1 Agustus 2023 Sampai 1 Agustus 2024</b>	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama : Prof.dr.Veni Hadju,M.Sc,Ph.D	Tanda tangan 	Tanggal 1 Agustus 2023 
Sekretaris komisi Etik Penelitian	Nama : Dr. Wahiduddin, SKM.,M.Kes	Tanda tangan 	Tanggal 1 Agustus 2023 

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 LapoR 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. Melaporakn penyimpangan dari protocol yang disetujui (protocol deviation/violation)
6. Mematuhi semua peraturan yang ditentukan



## Lampiran 7. Izin DPMTSP Provinsi Sulawesi Selatan



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jl. Jendral Ahmad Yani No. 2 Makassar 90171  
 Website: [dpmtsp.makassarkota.go.id](http://dpmtsp.makassarkota.go.id)



### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor: 070/147/SKP/SB/DPMTSP/8/2023

#### **DASAR:**

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Keterangan Penelitian.
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan
- Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
- Surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 070/147/SKP/SB/DPMTSP/8/2023, Tanggal 02 Agustus 2023
- Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 070/155/SKP-SB/BKBP/8/2023

#### **Dengan Ini Menerangkan Bahwa :**

Nama	:	REZKI NURUL AZIZAH
NIM / Jurusan	:	N012221017 / Farmasi
Pekerjaan	:	Mahasiswa (S2)
Alamat	:	Jl. P. Kemerdekaan Km., 10 Makassar
Lokasi Penelitian	:	Terlampir,-
Waktu Penelitian	:	07 Agustus 2023 - 31 Oktober 2023
Tujuan	:	Tesis
Judul Penelitian	:	"KESENJANGAN ANTARA EKSPEKTASI DAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS KOTA MAKASSAR"

Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan selama waktu yang sudah ditentukan dalam surat keterangan ini.
- Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul dan tujuan kegiatan penelitian.
- Melaporkan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar melalui email [bidangpoldagrikesbangpolmks@gmail.com](mailto:bidangpoldagrikesbangpolmks@gmail.com).
- Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila pemegangnya tidak menaati ketentuan tersebut diatas.



**Ditetapkan di Makassar**

**Pada tanggal: 2023-08-10 13:40:18**



Ditandatangani secara elektronik oleh  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 KOTA MAKASSAR**

**A. ZULKIFLY, S.STP., M.Si.**

Tembusan Kepada Yth:

- Pimpinan Lembaga/Instansi/Perusahaan Lokasi Penelitian;
- Pertinggal,-

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik.

## Lampiran 8. Izin Penelitian di Seluruh Puskesmas Kota Makassar

**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
DINAS KESEHATAN****Jl. Teduh Bersinar No. 1 Makassar**

No : 440/170/PSDK/ VIII /2023

Lamp : -

Perihal : Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Puskesmas Se Kota Makassar

Di -

Tempat

Sehubungan surat dan Badan Kesatuan Bangsa dan Kesatuan Politik No :  
070/732/SKP/DPMPTSP/VI/2023 tanggal 12 Agustus 2023, maka bersama ini di  
sampaikan kepada saudara bahwa :

Nama : Rezki Nurul Azizah  
NIM : N012221017  
Jurusan : S2 Farmasi  
Institusi :  
Tanggal Penelitian : 7 Agustus 2023 - 31 Oktober 2023  
Judul : Kesenjangan antara Ekspektasi dan Persepsi pasien terhadap  
Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Kota Makassar

Akan melaksanakan kegiatan persiapan penelitian di wilayah kerja yang saudara  
pimpin.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih

Makassar, 14 Agustus 2023  
Kepala Dinas kesehatan  
Kota Makassar



**dr. Nurcahid Sirajuddin, M.Kes**

Pangkat : Pembina TK I/IV B

NIP : 19730112 2006042 012

### Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian



## Lampiran 10. Validasi Kuesioner

### Frequencies

		Statistics										
		Akreditasi_Pu skesmas	Tipe_Pelayanan_P uskesmas	Jumlah_Pasien_K unjungan_PerHari	Jenis_K elamin	Umur	Jumlah_Ke luarga	Tingkat_ Pendidik an	Pekerja an	Jumlah_K unjungan	Jumlah_Penyakit	Pendapatan
N	Valid	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

### Jenis\_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	32	29.1	29.1	29.1
	Perempuan	78	70.9	70.9	100.0
	Total	110	100.0	100.0	



**Umur**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 - 30 Tahun	47	42.7	42.7	42.7
	31 - 50 Tahun	42	38.2	38.2	80.9
	>50 Tahun	21	19.1	19.1	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

**Jumlah\_Keluarga**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2 Orang	12	10.9	10.9	10.9
	≥3 Orang	98	89.1	89.1	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

### Tingkat\_Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sekolah/SD/SMP/SMA	80	72.7	72.7	72.7
	Diploma/S1	27	24.5	24.5	97.3
	Profesi/Spesialis/S2/S3	3	2.7	2.7	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Bekerja/Pelajar/Mahasiswa/RT/Lainnya	70	63.6	63.6	63.6
	PNS/Pegawai Swasta/Wiraswasta	40	36.4	36.4	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

**Jumlah\_Kunjungan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2 Kali	83	75.5	75.5	75.5
	≥3 Kali	27	24.5	24.5	100.0
Total		110	100.0	100.0	

**Jumlah\_Penyakit**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Penyakit	71	64.5	64.5	64.5
	>1 Penyakit	39	35.5	35.5	100.0
Total		110	100.0	100.0	

**Pendapatan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<Rp.1.000.000	45	40.9	40.9	40.9
	Rp.1.000.000 - Rp. 3.500.000	37	33.6	33.6	74.5
	Rp. >3.500.000	28	25.5	25.5	100.0





	Sig. (2-tailed)	.024	.532	.165	.026	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
E9	Pearson Correlation	.285**	.149	.193*	.406**	.291**	.487**	.377**	.709**	1	.475**	.542**	.310**	.310**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.003	.120	.043	.000	.002	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.001	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
E10	Pearson Correlation	.194*	.080	.163	.262**	.307**	.280**	.279**	.419**	.475**	1	.802**	.438**	.379**	.674**
	Sig. (2-tailed)	.042	.404	.089	.006	.001	.003	.003	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
E11	Pearson Correlation	.115	-.003	.134	.242*	.268**	.279**	.181	.438**	.542**	.802**	1	.332**	.309**	.614**
	Sig. (2-tailed)	.230	.976	.163	.011	.005	.003	.058	.000	.000	.000		.000	.001	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Ea1	Pearson Correlation	.292**	.053	.162	.089	.313**	.156	.348**	.430**	.310**	.438**	.332**	1	.663**	.636**
	Sig. (2-tailed)	.002	.584	.091	.355	.001	.103	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000

	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Ea2	Pearson Correlation	.104	-.106	.055	.065	.340**	.281**	.310**	.454**	.310**	.379**	.309**	.663**	1	.597**
	Sig. (2-tailed)	.280	.271	.572	.498	.000	.003	.001	.000	.001	.000	.001	.000		.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Total E	Pearson Correlation	.524**	.342**	.461**	.549**	.596**	.618**	.573**	.702**	.719**	.674**	.614**	.636**	.597**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).







	Sig. (2-tailed)	.914	.221	.001	.726	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
R9	Pearson Correlation	.004	.126	.311**	-.055	.475**	.512**	.540**	.760**	1	.787**	.759**	.421**	.390**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.969	.190	.001	.568	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
R10	Pearson Correlation	-.006	.107	.298**	-.098	.455**	.504**	.645**	.682**	.787**	1	.896**	.533**	.360**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.948	.266	.002	.310	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
R11	Pearson Correlation	-.064	.008	.280**	-.080	.514**	.447**	.665**	.690**	.759**	.896**	1	.506**	.367**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.508	.938	.003	.408	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Ra1	Pearson Correlation	.011	-.085	.148	.054	.453**	.416**	.480**	.460**	.421**	.533**	.506**	1	.574**	.657**
	Sig. (2-tailed)	.905	.376	.122	.573	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000

	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Ra2	Pearson Correlation	.148	-.024	.082	.159	.437**	.567**	.464**	.308**	.390**	.360**	.367**	.574**	1	.637**
	Sig. (2-tailed)	.122	.804	.392	.098	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Total R	Pearson Correlation	.207*	.244*	.456**	.212*	.666**	.689**	.741**	.774**	.803**	.822**	.804**	.657**	.637**	1
	Sig. (2-tailed)	.030	.010	.000	.026	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) test

Indicator	MSA
p1	0.878
p2	0.900
p3	0.921
p4	0.891
p5	0.857
p6	0.856
p7	0.902
Overall	0.885

**Bartlett's test of sphericity**

<b>X<sup>2</sup></b>	<b>df</b>	<b>p</b>
588.021	21	< .001

**Fit indices**

<b>Index</b>	<b>Value</b>
Comparative Fit Index (CFI)	0.995
Tucker-Lewis Index (TLI)	0.990
Bentler-Bonett Non-normed Fit Index (NNFI)	0.990
Bentler-Bonett Normed Fit Index (NFI)	0.979
Parsimony Normed Fit Index (PNFI)	0.466
Bollen's Relative Fit Index (RFI)	0.956
Bollen's Incremental Fit Index (IFI)	0.995
Relative Noncentrality Index (RNI)	0.995

**Factor loadings**

<b>Factor</b>	<b>Indicator</b>	<b>Estimate</b>	<b>Std. Error</b>	<b>z-value</b>	<b>p</b>	<b>95% Confidence Interval</b>	
						<b>Lower</b>	<b>Upper</b>
Perception	p1	0.461	0.045	10.180	< .001	0.372	0.550
	p2	0.528	0.048	10.969	< .001	0.433	0.622
	p3	0.495	0.046	10.792	< .001	0.405	0.584
	p4	0.520	0.050	10.371	< .001	0.422	0.618
	p5	0.566	0.062	9.085	< .001	0.444	0.688
	p6	0.598	0.066	9.005	< .001	0.467	0.728
	p7	0.476	0.076	6.300	< .001	0.328	0.624

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	110	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	110	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	13

## Reliability

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	110	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0

Total	110	100.0
-------	-----	-------

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	13