

KUESIONER PENELITIAN

Petunjuk Pengisian :

Isilah titik-titik berikut dan berilah tanda *ceklist* (✓) pada salah satu kotak setiap nomor sesuai

A. Data Demografi Responden

- a. Umur : ☐ 18-25 tahun ☐ 26-35 tahun
☐ 36-45 tahun ☐ > 46 tahun
- b. Jenis Kelamin : ☐ Perempuan ☐ Laki-laki
- c. Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1
☐ S2-S3
- d. Kepesertaan Pribadi : ☐ BPJS ☐ Asuransi ☐
- e. Pekerjaan : ☐ IRT ☐ PNS ☐ Pegawai
☐ Wirausaha ☐ Petani ☐ Lainnya :
- f. Kunjungan: ☐ Pertama kali ☐ 2-3 kali ☐ > 3 kali

Petunjuk Pengisian

Isilah titik-titik berikut dan berilah tanda *ceklist* (✓) pada kolom penilaian untuk setiap pernyataan di bawah ini yang sesuai dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan kesehatan:

Keterangan	Skor
STS : Sangat Tidak Setuju	1
TS : Tidak Setuju	2
R : Ragu-Ragu	3
S : Setuju	4
SS : Sangat Setuju	5

B. Kuesioner ketersediaan obat

No	Pertanyaan	Skor
----	------------	------

		1	2	3	4	5
Tingkat Ketersediaan obat						
1.	Apakah Anda selalu mendapatkan obat yang diresepkan oleh dokter di rumah sakit ini?					
2	Jika obat yang diresepkan tidak tersedia, apakah rumah sakit memberikan alternatif yang sesuai?					
Frekuensi pengadaan Tiap item obat						
3	Apakah Anda pernah mengalami keterlambatan dalam mendapatkan obat yang diresepkan?					
4	Apakah anda sering harus Kembali ke apotik rumah sakit lagi karena obat yang anda butuhkan tidak tersedia?					
Persentase obat kadaluarsa						
5	Apakah Anda pernah menerima obat dalam kondisi kadaluarsa atau rusak dari rumah sakit ini?					
6	Apakah Anda merasa yakin dengan kualitas dan keamanan obat yang diberikan oleh rumah sakit?					
Persentase stok obat mati						
7	Apakah Anda pernah disarankan untuk membeli obat di luar rumah sakit karena stok habis?					
8	Seberapa sering Anda mengalami ketidaktersediaan obat yang umum digunakan di rumah sakit ini?					

C. Kuesioner kualitas pelayanan

No	Pertanyaan	Skor				
		1	2	3	4	5
Tangible (Bukti Fisik)						
1	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu instalasi farmasi					
2	Masih kurangnya jumlah tempat duduk tunggu pasien					
3	Penampilan petugas farmasi yang rapi dan menarik					
4	Tersedia fasilitas pendukung seperti kartu antrian.					

5	Fasilitas pendukung di apotek yang tidak lengkap meliputi tempat brosur obat dan tempat sampah.					
Reliability (kehandalan)						
6	Petugas farmasi tidak memberi informasi tentang cara penggunaan obat, dosis, dan efek samping					
7	Petugas farmasi melayani dengan bahasa yang mudah di mengerti					
8	Petugas farmasi melayani dengan bahasa yang mudah di mengerti					
9	Kecepatan pelayanan obat (maksimal obat racikan ≤ 60 , obat non racikan ≤ 30 menit)...					
Responsiveness (Ketanggapan)						
10	Kurangnya komunikasi yang baik antara petugas farmasi dan pasien					
11	Petugas farmasi tidak menanyakan kembali nama, alamat, dan penyakit pada saat memberikan obat					
Assurance (Jaminan)						
12	Petugas farmasi kurang jelas dalam menuliskan etiket obat					
13	Petugas farmasi berada di luar apotek saat jam kerja					
14	Petugas farmasi sudah memberikan pelayanan sesuai urutan nomor pengambilan obat					
15	Petugas farmasi menguasai pengetahuan tentang obat					
Emphaty (Empati)						
16	Petugas farmasi bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat					
17	Petugas farmasi memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial.					
18	Petugas farmasi tidak memberikan perhatian terhadap keluhan pasien.					
19	Petugas farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan seksama					
20	Petugas farmasi tidak memberikan semangat dan harapan terkait kesembuhan pasien					

21	Petugas farmasi tidak memberi kesempatan menyampaikan keluhan anda.					
----	---	--	--	--	--	--

D. Kuesioner kepuasan pasien

No	Pertanyaan	Skor				
		1	2	3	4	5
Satisfaction						
1.	Pelayanan farmasi memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien.					
2	Pasien merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi.					
Expectation						
3	Bagaimana penilaian anda terhadap pelayanan kefarmasian secara keseluruhan					
4	Petugas farmasi memberikan pelayanan yang baik kepada pasien					
Experience						
5	Desain atau tata ruang farmasi tidak terlihat menarik					
6	Apakah pelayanan petugas farmasi sudah ramah terhadap pasien?					

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

**LEMBAR PERMOHONAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN
PENELITIAN HUBUNGAN KETERSEDIAAN OBAT DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT
MUHAMMADIYAH KALIKAPAS**

Kepada Yth.

Saudara/ i Calon Responden

Di Rumah Sakit Muhammadiyah Kalikapas

Sebagai syarat tugas akhir mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lamongan, saya akan melakukan penelitian dengan judul “Hubungan ketersediaan obat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Kalikapas”

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa apakah terdapat hubungan ketersediaan obat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Kalikapas. Partisipasi saudara dalam penelitian bersifat bebas untuk ikut atau tidak tanpa adanya sanksi apapun.

Saya mengharapkan tanggapan atau jawaban yang sesuai dengan pendapat Saudara sendiri tanpa dipengaruhi oleh orang lain. Saya menjamin kerahasiaan pendapat dan identitas saudara, informasi yang Anda berikan tidak akan dipergunakan untuk maksud lain. Jika saudara bersedia menjadi peserta, silahkan menandatangani lembar persetujuan di bawah ini.

Lamongan, 24 Desember 2024

DEWI AYU SETYA NENGTYAS

21.0207.0107

**LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN
HUBUNGAN KETERSEDIAAN OBAT DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH
KALIKAPAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa saya bersedia untuk berperan serta dalam penelitian yang berjudul “Hubungan ketersediaan obat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Kalikapas”

Saya telah mendapatkan penjelasan tentang tujuan penelitian, kerahasiaan identitas dan informasi yang saya berikan serta hak saya mengundurkan diri dari keikutsertaan saya dalam penelitian ini jika saya merasa tidak nyaman.

Tanda tangan di bawah ini merupakan tanda tangan kesediaan saya sebagai responden dalam penelitian ini

Tanda Tangan :

Tanggal :

No. Responden :

Lampiran 2 Tabulasi data Karakteristik Responden

No	Kode Umur	Kode jenis kelamin	Kode Pendidikan	Kode Peserta	Kode Pekerjaan	Kode Kunjungan
1	1	2	4	1	2	2
2	1	2	4	2	3	2
3	2	1	3	2	3	3
4	2	2	3	1	3	1
5	1	2	3	1	1	1
6	2	2	4	3	3	1
7	2	2	3	3	4	1
8	2	1	1	1	4	1
9	3	1	3	1	4	3
10	3	1	2	1	5	2
11	2	2	1	3	2	3
12	2	2	4	1	2	2
13	2	2	2	3	6	1
14	2	2	4	1	6	2
15	3	2	3	3	3	1
16	2	2	4	3	3	2
17	2	1	3	3	6	1
18	2	1	3	1	4	1
19	2	2	3	3	6	2
20	1	1	4	1	4	3
21	2	1	2	3	3	3
22	2	1	4	1	6	2
23	2	2	4	2	6	2
24	3	1	2	3	6	1
25	2	1	4	2	6	3
26	3	1	3	1	4	2
27	2	2	4	1	6	2
28	2	1	1	1	2	2
29	2	2	4	3	6	1
30	2	1	3	3	2	1
31	2	1	4	1	3	2
32	3	2	3	1	3	2
33	3	2	4	3	6	1
34	2	1	3	2	4	1
35	3	2	4	3	6	1
36	2	1	2	1	3	2

No	Kode Umur	Kode jenis kelamin	Kode Pendidikan	Kode Peserta	Kode Pekerjaan	Kode Kunjungan
37	2	1	4	3	6	1
38	2	1	3	3	4	3
39	2	2	2	1	1	2
40	3	1	4	3	6	2
41	2	1	4	1	6	2
42	3	1	2	1	3	2
43	2	1	4	1	3	2
44	2	1	1	1	3	1
45	3	1	4	1	6	2
46	2	2	2	1	3	2
47	2	1	1	2	3	2
48	2	1	3	2	3	3
49	3	2	3	1	4	2
50	2	1	4	1	6	1
51	2	1	1	2	2	3
52	2	2	3	2	4	1
53	3	1	3	1	6	3
54	2	2	1	1	3	1
55	2	2	4	3	2	2
56	2	2	2	1	6	3
57	2	1	3	1	3	3
58	2	2	1	3	2	1
59	2	2	3	1	1	2
60	2	1	4	2	3	3
61	2	2	2	1	4	1
62	2	2	2	3	3	1
63	2	1	1	1	6	3
64	2	1	3	1	5	3
65	3	2	4	2	3	1
66	2	1	1	3	3	3
67	2	1	1	3	2	3
68	2	2	3	1	1	2
69	3	2	3	2	3	1
70	2	2	1	1	2	2
71	2	2	2	3	4	1
72	2	1	2	1	2	2
73	3	2	1	1	4	1
74	2	1	2	1	3	3

No	Kode Umur	Kode jenis kelamin	Kode Pendidikan	Kode Peserta	Kode Pekerjaan	Kode Kunjungan
75	3	1	3	2	5	3
76	2	2	3	3	1	1
77	2	2	3	1	3	1
78	2	1	2	3	5	3
79	2	2	1	3	1	1
80	2	1	4	1	2	2
81	1	1	4	1	2	2
82	3	2	3	2	3	1
83	2	1	3	3	4	3
84	2	2	1	3	1	1
85	2	2	2	1	3	1
86	2	2	3	2	4	1
87	2	1	1	2	5	3
88	2	2	1	1	1	2
89	2	1	4	3	2	3
90	1	2	3	1	1	2
91	1	2	3	2	3	1

Keterangan :

Kode umur	Kode Jenis kelamin	Kode pendidikan	Kode kepesertaan	Kode pekerjaan	Kode kunjungan
1. 18-25 tahun 2. 26- 35 tahun 3. 36-45 tahun 4. >46 tahun	1. laki laki 2. perempuan	1. SD 2. SMP 3. SMA 4. S1 5. S2-S3	1. BPJS 2. Asuransi swasta 3. Pribadi	1. IRT 2. PNS 3. Pegawai 4. Wirausaha 5. Petani 6. Lainnya	1. pertama kali 2. 2-3 kali 3. > 3 kali



Lampiran 3 Tabulasi data ketersediaan obat

Responden	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	Total	Kategori
1	3	3	3	1	3	4	3	5	25	2
2	2	4	3	2	4	2	2	2	21	2
3	3	4	1	3	2	5	5	3	26	2
4	2	3	4	2	4	2	3	2	22	2
5	3	4	2	2	3	3	3	3	23	2
6	3	2	3	2	2	4	4	4	24	2
7	3	3	3	4	3	3	2	4	25	2
8	3	3	2	2	2	4	4	4	24	2
9	2	2	3	2	2	3	3	4	21	2
10	5	3	1	1	1	5	3	5	24	2
11	3	3	3	4	3	4	4	2	26	2
12	4	4	2	3	1	3	4	5	26	2
13	3	2	2	2	2	2	2	2	17	1
14	3	5	1	3	2	4	4	4	26	2
15	4	4	2	1	1	4	4	5	25	2
16	3	4	2	2	1	3	3	5	23	2
17	4	4	2	2	3	2	4	3	24	2
18	4	3	3	4	4	2	2	3	25	2
19	5	4	1	3	3	3	5	5	29	2
20	2	4	4	2	4	4	2	3	25	2
21	3	4	1	3	2	3	4	3	23	2
22	4	2	3	3	4	4	2	4	26	2
23	3	5	1	1	2	4	5	5	26	2
24	3	5	1	1	2	3	5	4	24	2
25	4	3	4	4	3	4	3	4	29	2
26	4	5	1	3	2	5	3	5	28	2
27	4	4	3	4	3	2	2	3	25	2
28	5	3	3	1	2	3	3	3	23	2
29	5	4	3	3	2	5	5	3	30	3
30	2	2	2	4	3	3	2	4	22	2
31	2	2	3	2	4	4	4	2	23	2
32	3	2	4	2	3	2	3	4	23	2
33	3	4	2	1	2	4	4	5	25	2
34	2	2	2	3	2	3	3	4	21	2
35	4	3	3	3	3	5	5	4	30	3

Responden	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	Total	Kategori
36	3	4	2	2	2	5	5	4	27	2
37	2	3	3	2	3	3	4	3	23	2
38	4	3	3	3	3	4	4	4	28	2
39	3	5	1	2	1	5	3	3	23	2
40	5	4	2	3	1	3	4	3	25	2
41	4	2	4	3	2	2	2	4	23	2
42	2	2	2	2	3	4	2	3	20	2
43	3	2	4	2	2	4	4	3	24	2
44	3	2	3	2	4	4	2	3	23	2
45	3	3	3	2	3	3	3	2	22	2
46	5	4	2	2	2	4	3	5	27	2
47	5	3	1	1	1	3	3	4	21	2
48	5	3	2	3	2	4	5	4	28	2
49	4	3	2	1	2	3	5	4	24	2
50	3	4	3	3	4	4	2	2	25	2
51	4	3	4	3	2	3	3	3	25	2
52	4	3	4	4	4	3	2	3	27	2
53	5	4	1	2	1	5	4	3	25	2
54	4	3	2	3	3	4	3	5	27	2
55	4	3	3	2	2	4	4	2	24	2
56	2	3	2	3	2	2	4	3	21	2
57	3	3	2	2	3	3	3	4	23	2
58	3	3	2	3	3	4	4	4	26	2
59	3	4	3	2	2	4	4	4	26	2
60	4	3	3	4	2	3	3	2	24	2
61	5	3	3	1	2	3	3	4	24	2
62	4	2	4	4	2	4	3	4	27	2
63	2	2	3	3	3	3	3	2	21	2
64	3	3	4	4	4	4	4	2	28	2
65	3	5	3	2	1	3	5	5	27	2
66	4	4	2	3	2	3	5	3	26	2
67	4	3	1	3	3	4	4	4	26	2
68	4	5	1	1	3	4	4	4	26	2
69	3	3	3	3	2	4	5	3	26	2
70	5	5	1	3	1	3	4	5	27	2
71	5	5	3	1	1	4	3	3	25	2
72	3	4	4	2	3	4	2	4	26	2
73	3	3	3	2	4	4	3	4	26	2
74	4	4	2	4	4	3	3	4	28	2
75	4	3	2	4	3	4	4	4	28	2

Responden	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	Total	Kategori
76	4	2	4	2	3	4	2	4	25	2
77	3	2	2	2	2	2	3	2	18	1
78	4	2	2	3	4	3	2	4	24	2
79	5	4	3	3	3	3	3	5	29	2
80	3	3	3	1	1	5	5	3	24	2
81	2	4	2	4	2	3	3	3	23	2
82	3	2	4	2	2	3	4	2	22	2
83	4	5	2	1	3	5	3	3	26	2
84	3	4	2	2	2	4	3	4	24	2
85	4	2	2	4	3	3	2	3	23	2
86	5	5	1	1	2	4	3	5	26	2
87	4	2	4	4	4	3	4	4	29	2
88	5	3	2	1	1	5	5	3	25	2
89	2	2	2	3	4	4	4	3	24	2
90	3	3	3	1	3	3	3	3	22	2
91	5	4	2	2	2	4	4	3	26	2

Keterangan :

1 : Rendah

2 : Sedang

3 : Tinggi

Lampiran 4 kualitas pelayanan Tabulasi data

Responden	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	Total	Kategori
1	3	5	5	3	4	1	3	3	4	1	1	3	3	4	4	5	5	3	5	2	2	69	2
2	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4	65	2
3	3	3	4	3	5	1	3	3	5	2	3	3	1	3	4	5	3	1	3	3	3	64	2
4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	2	4	2	60	2
5	3	3	3	4	4	2	4	3	2	3	4	2	3	4	3	4	2	4	2	3	4	66	2
6	2	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	71	2
7	2	3	2	4	2	3	4	3	4	2	4	4	3	2	2	4	2	2	4	2	3	61	2
8	3	4	4	2	3	3	3	4	4	2	4	2	4	3	4	2	2	2	3	3	3	64	2
9	2	4	3	2	2	3	3	3	4	2	4	3	4	2	2	2	3	4	3	3	2	60	2
10	4	4	5	5	4	2	3	4	4	1	2	3	2	5	5	4	5	3	3	2	2	72	2
11	4	4	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	2	2	2	4	4	2	3	65	2
12	5	3	4	3	5	3	3	4	4	1	3	3	3	5	5	4	4	2	3	3	2	72	2
13	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	2	3	2	68	2
14	3	5	4	3	4	2	3	5	5	3	1	3	3	3	5	3	4	1	5	1	1	67	2
15	4	3	4	4	3	3	5	5	3	3	1	2	3	5	4	3	4	1	3	2	3	68	2
16	4	5	5	5	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	5	5	3	2	5	2	2	69	2
17	2	2	2	2	4	2	3	3	3	4	4	2	4	2	2	3	3	2	2	4	2	57	2
18	4	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	2	2	4	2	3	63	2
19	5	5	5	3	4	3	5	3	5	1	3	1	2	5	4	4	5	3	4	3	2	75	2
20	3	2	4	2	4	3	4	3	4	2	2	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	66	2
21	3	5	3	4	4	1	4	4	4	3	3	2	1	3	5	4	4	3	4	3	2	69	2
22	3	4	3	2	2	4	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	63	2
23	4	4	3	3	4	1	5	5	5	3	2	1	3	5	4	3	4	2	3	3	3	70	2

Responden	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	Total	Kategori
24	4	4	5	3	5	1	3	3	3	2	3	1	3	5	4	5	5	3	3	1	3	69	2
25	2	4	3	2	3	3	4	3	4	4	2	4	2	3	4	4	2	3	4	3	2	65	2
26	4	5	5	5	5	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	5	1	4	2	2	74	2
27	2	2	4	2	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	66	2
28	5	4	5	5	4	1	4	3	4	3	1	1	3	5	4	3	5	3	4	2	1	70	2
29	3	5	4	3	3	1	4	5	4	2	2	3	1	5	4	3	3	1	3	3	2	64	2
30	2	2	4	4	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	3	4	59	2
31	2	4	2	2	2	3	4	4	3	2	4	2	4	3	2	4	4	2	3	3	2	61	2
32	2	2	2	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	66	2
33	3	5	5	3	5	3	5	3	4	1	1	1	1	4	5	4	4	2	4	3	3	69	2
34	4	4	2	3	2	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	69	2
35	4	5	5	3	3	2	5	4	5	3	2	2	1	3	4	3	4	3	5	2	2	70	2
36	5	3	3	3	4	3	5	4	5	3	3	3	2	5	4	4	3	2	4	3	2	73	2
37	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	2	2	3	2	3	2	4	2	2	3	3	61	2
38	2	3	3	4	3	3	4	2	2	4	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	56	2
39	4	5	5	3	5	3	4	3	5	2	3	3	2	4	3	5	3	2	3	2	2	71	2
40	5	3	5	4	4	1	4	4	4	2	1	3	3	4	3	3	4	2	3	1	2	65	2
41	2	2	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	4	3	61	2
42	3	3	2	4	2	3	2	2	4	2	3	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	60	2
43	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	2	4	3	2	4	3	2	3	4	2	66	2
44	2	2	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	4	2	4	4	62	2
45	2	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	2	2	2	4	4	69	2
46	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	1	1	5	5	4	4	2	5	1	3	67	2
47	5	4	4	3	3	2	5	3	5	1	2	2	2	4	3	3	4	3	4	1	1	64	2

Responden	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	Total	Kategori
48	3	3	4	5	5	3	5	4	4	3	2	3	2	3	5	4	4	3	3	2	3	73	2
49	3	5	3	5	4	3	5	3	3	2	3	1	1	5	5	4	3	2	3	3	3	69	2
50	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	70	2
51	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	71	2
52	3	3	4	2	2	3	3	2	3	4	2	3	4	3	2	2	3	2	2	4	4	60	2
53	4	5	3	4	4	2	3	5	4	2	2	2	2	5	5	4	3	1	3	1	2	66	2
54	4	3	4	4	4	3	5	5	3	2	3	3	3	4	3	4	3	1	3	3	1	68	2
55	4	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	3	3	2	61	2
56	2	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	2	4	64	2
57	3	3	3	5	3	1	5	3	5	3	2	2	2	4	5	3	3	3	4	2	3	67	2
58	3	5	5	4	5	2	3	5	3	1	3	1	3	3	5	3	3	3	5	1	3	69	2
59	4	4	3	2	2	3	3	3	3	2	4	2	4	2	3	4	3	2	2	3	3	61	2
60	2	4	3	4	3	2	2	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	61	2
61	3	4	4	4	5	1	5	4	4	1	3	2	3	3	4	4	3	3	5	1	2	68	2
62	4	2	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	2	2	4	3	3	2	2	3	4	66	2
63	3	3	2	3	2	4	4	4	4	2	3	2	4	3	4	2	3	3	4	3	4	66	2
64	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	65	2
65	5	5	3	4	3	3	3	4	5	1	1	2	1	4	5	5	3	2	3	3	3	68	2
66	5	3	5	4	5	2	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	5	1	2	73	2
67	4	5	5	5	4	2	4	5	4	3	3	2	3	3	5	4	4	1	3	3	2	74	2
68	3	3	4	3	4	3	5	5	4	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	65	2
69	5	4	3	3	4	2	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	2	4	1	3	69	2
70	4	4	5	3	5	2	4	5	3	3	2	2	3	5	4	3	4	1	3	2	1	68	2
71	3	5	3	5	5	2	4	4	4	2	1	1	3	5	5	4	5	2	3	3	1	70	2

Responden	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	Total	Kategori
72	2	4	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	4	3	3	3	57	2
73	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	2	3	2	4	4	3	3	2	4	63	2
74	4	4	3	2	2	2	4	4	4	3	4	2	3	4	4	2	4	4	2	4	3	68	2
75	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	61	2
76	4	2	4	4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	68	2
77	3	4	4	3	3	4	4	2	2	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	3	4	62	2
78	3	2	2	4	4	2	3	2	4	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	3	4	62	2
79	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	2	1	3	4	5	3	3	3	4	2	1	66	2
80	5	3	5	4	5	1	3	5	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	1	2	67	2
81	3	2	4	3	2	2	4	2	2	3	2	2	4	4	3	4	2	4	3	3	2	60	2
82	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	4	2	2	4	3	2	4	3	4	2	59	2
83	4	4	4	4	5	1	5	3	5	1	1	2	1	3	4	3	5	2	3	1	3	64	2
84	2	2	3	2	3	3	2	4	2	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	64	2
85	2	2	3	2	4	2	3	3	2	4	4	4	2	4	3	2	2	3	2	4	4	61	2
86	4	3	3	4	5	3	5	5	5	3	1	3	1	3	5	4	5	1	3	3	1	70	2
87	4	2	3	4	3	4	4	3	2	3	2	2	4	2	2	3	3	3	2	2	2	59	2
88	5	4	3	5	3	2	5	4	5	1	1	1	1	3	5	5	3	3	3	3	3	68	2
89	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	4	2	4	3	3	65	2
90	5	3	5	4	5	1	3	4	4	2	2	1	2	5	5	5	4	3	3	2	3	71	2
91	5	5	4	5	5	1	4	4	5	1	2	3	1	3	5	3	3	3	4	3	3	72	2

Keterangan :

1 : Rendah

2 : Sedang

3 : Tinggi



Lampiran 5 kepuasan pasien Tabulasi data

Responden	p1	p2	p3	p4	p5	p6	Total	Kategori
1	3	4	4	4	4	3	22	3
2	3	2	3	4	2	4	18	2
3	4	4	5	3	3	4	23	3
4	4	4	4	2	2	3	19	2
5	3	2	2	3	3	2	15	2
6	3	2	3	2	2	2	14	2
7	3	3	4	3	3	2	18	2
8	2	2	2	2	3	4	15	2
9	3	4	3	3	3	4	20	2
10	4	5	3	3	5	3	23	3
11	4	4	3	4	2	2	19	2
12	3	4	5	4	5	3	24	3
13	4	2	3	2	2	2	15	2
14	4	5	5	3	5	4	26	3
15	4	5	5	3	4	3	24	3
16	5	4	5	4	5	3	26	3
17	2	2	3	4	4	4	19	2
18	3	4	3	3	2	4	19	2
19	5	5	4	5	4	5	28	3
20	2	3	3	4	3	4	19	2
21	4	3	3	3	4	4	21	2
22	4	3	2	2	4	4	19	2
23	3	3	3	3	5	4	21	2
24	4	4	3	4	3	5	23	3
25	4	3	4	3	4	2	20	2
26	5	5	3	3	4	5	25	3
27	2	2	2	3	4	2	15	2
28	4	3	4	3	3	4	21	2
29	3	4	5	3	5	5	25	3
30	4	3	4	3	4	2	20	2
31	2	3	4	4	3	3	19	2
32	4	2	3	2	3	3	17	2
33	5	3	3	5	5	5	26	3
34	4	2	2	3	4	4	19	2
35	3	3	4	5	3	3	21	2
36	3	3	3	3	4	3	19	2
37	3	3	4	4	4	4	22	3

Responden	p1	p2	p3	p4	p5	p6	Total	Kategori
38	3	3	3	4	3	2	18	2
39	5	4	4	5	4	5	27	3
40	5	3	4	5	4	3	24	3
41	2	4	2	4	2	2	16	2
42	3	4	4	3	3	2	19	2
43	4	3	4	3	3	3	20	2
44	2	4	2	4	3	2	17	2
45	2	2	4	3	3	4	18	2
46	3	5	5	5	5	3	26	3
47	5	4	5	3	5	5	27	3
48	4	5	3	4	5	5	26	3
49	4	3	4	5	5	3	24	3
50	3	2	4	2	3	3	17	2
51	4	2	4	3	2	4	19	2
52	4	4	3	4	3	3	21	2
53	5	4	5	4	4	4	26	3
54	4	4	3	5	4	3	23	3
55	4	2	4	2	2	4	18	2
56	3	4	3	4	2	2	18	2
57	4	3	3	3	3	3	19	2
58	3	5	5	3	3	3	22	3
59	2	2	2	3	4	3	16	2
60	2	2	4	3	3	4	18	2
61	5	5	5	5	3	4	27	3
62	3	4	4	4	3	2	20	2
63	3	2	3	4	2	3	17	2
64	2	4	4	2	3	4	19	2
65	4	4	5	3	5	3	24	3
66	5	3	3	4	3	4	22	3
67	3	5	5	4	5	5	27	3
68	5	4	3	5	4	5	26	3
69	5	4	5	4	5	4	27	3
70	4	5	5	3	5	4	26	3
71	3	5	3	4	4	4	23	3
72	3	2	4	2	2	2	15	2
73	4	3	2	2	4	3	18	2
74	3	2	4	2	4	2	17	2
75	2	4	3	4	4	3	20	2

Responden	p1	p2	p3	p4	p5	p6	Total	Kategori
76	2	4	3	2	2	3	16	2
77	2	4	4	3	3	4	20	2
78	3	2	2	3	3	4	17	2
79	4	4	3	3	3	3	20	2
80	3	3	5	4	5	4	24	3
81	4	2	3	3	3	4	19	2
82	4	2	4	2	3	2	17	2
83	3	3	5	5	3	4	23	3
84	4	4	3	4	3	3	21	2
85	2	2	3	2	3	2	14	2
86	4	4	3	4	5	3	23	3
87	3	3	4	4	3	3	20	2
88	3	5	5	4	5	5	27	3
89	2	4	3	4	4	2	19	2
90	3	5	5	4	4	3	24	3
91	3	5	3	5	3	3	22	3

Keterangan

1 : Rendah

2 : Sedang

3 : Tinggi

Lampiran 6 uji validitas dan uji reliability

Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	x1
x1.1	Pearson Correlation	1	.257*	.188	.044	.317**	.176	.132	.316**	.519**
	Sig. (2-tailed)		.014	.074	.680	.002	.096	.214	.002	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x1.2	Pearson Correlation	.257*	1	.474**	.223*	.326**	.225*	.280**	.275**	.657**
	Sig. (2-tailed)	.014		.000	.034	.002	.032	.007	.008	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x1.3	Pearson Correlation	.188	.474**	1	.193	.386**	.196	.296**	.322**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.074	.000		.067	.000	.063	.004	.002	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x1.4	Pearson Correlation	.044	.223*	.193	1	.354**	.195	.166	.133	.499**
	Sig. (2-tailed)	.680	.034	.067		.001	.065	.116	.208	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x1.5	Pearson Correlation	.317**	.326**	.386**	.354**	1	.185	.409**	.251*	.692**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.000	.001		.078	.000	.016	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x1.6	Pearson Correlation	.176	.225*	.196	.195	.185	1	.339**	.184	.518**
	Sig. (2-tailed)	.096	.032	.063	.065	.078		.001	.082	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x1.7	Pearson Correlation	.132	.280**	.296**	.166	.409**	.339**	1	.118	.587**
	Sig. (2-tailed)	.214	.007	.004	.116	.000	.001		.267	.000

	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91
	Pearson Correlation	.316**	.275**	.322**	.133	.251*	.184	.118	1	.553**
x1.8	Sig. (2-tailed)	.002	.008	.002	.208	.016	.082	.267		.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91
	Pearson Correlation	.519**	.657**	.655**	.499**	.692**	.518**	.587**	.553**	1
x1	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91

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

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



Lampiran 7 Hasil SPSS

Reliability Statistics

ketersediaan obat

Cronbach's Alpha	N of Items
.726	8

Reliability Statistics

Kualitas pelayanan

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	21

Reliability Statistics

Kepuasan pasien

Cronbach's Alpha	N of Items
.701	6

uji spearman

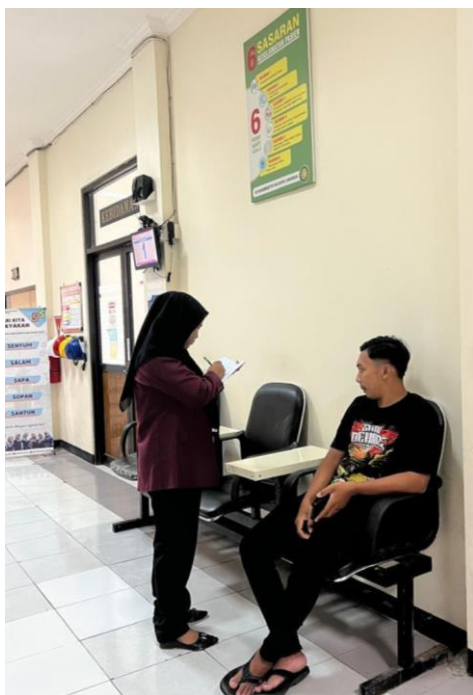
Correlations

			x1	x2	y1
Spearman's rho	x1	Correlation Coefficient	1.000	.209*	.304**
		Sig. (2-tailed)	.	.047	.003
		N	91	91	91
	x2	Correlation Coefficient	.209*	1.000	.449**
		Sig. (2-tailed)	.047	.	.000
		N	91	91	91
	y1	Correlation Coefficient	.304**	.449**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.003	.000	.
		N	91	91	91

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

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

Lampiran 8 Dokumentasi pengambilan data



lampiran 9 surat izin dan balasan

**MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI LITBANG PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN**
SK. MENGENAI BASTEK DOCTI RI Nomor 080/KPT/1/2019
LEMBAGA PENELITIAN & PENGABDIAN MASYARAKAT
Website : www.umb.ac.id - Email : lppm@umb.ac.id
Jl. Raya Palangan - Plosowatayu KM 3, Telp./Fax. (0322) 322356 Lamongan 62251

Lamongan, 20 Mei 2025

Nomor : 0565/III.3.AU/F/2025
Lamp. : -
Perihal : Permohonan Penelitian

Kepada
Yth. **Direktur Rumah Sakit
Muhammadiyah Kalikapas
Lamongan**
Di

TEMPAT

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan penulisan tugas akhir berupa Skripsi Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan Tahun Ajaran 2024 – 2025.

Bersama ini mohon dengan hormat, ijin melaksanakan kegiatan penelitian di Instansi yang Bapak / Ibu pimpin guna menyelesaikan penulisan tugas akhir tersebut, adapun mahasiswa pelaksana adalah :

No	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN
1	Dewi Ayu Setya Ningtyas	21.02.07.0107	Hubungan Ketersediaan obat dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Unit Farmasi Rumah Sakit Muhammadiyah Kalikapas Lamongan

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kepala LPPM
Universitas Muhammadiyah Lamongan

Abdul Rokhman, S.Kep., Ns., M.Kep.
NIK. 19881020201211 056

Tembusan Disampaikan Kepada :
Yth. 1. Yang Bersangkutan
2. Arsip.



**RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH
KALIKAPAS – LAMONGAN**

Alamat : Jl. Raya Lamongan Mantup Ds. Sidomukti RT 01 RW 02 Lamongan
E-mail : rsmkalikapas@gmail.com / Phone : 081331498900

Nomor : 145a/III.6.AU/A/2025
Lampiran :
Perihal : Surat Jawaban

Lamongan, 24 Syawal 1446 H
22 April 2025 M

Kepada Yth.
Universitas Muhammadiyah Lamongan
Cq. Kepala LPPM UMLA
Di – Lamongan

Assalamualaikum wr. wb.

Segala puji bagi Allah SWT, penguasa semesta alam yang telah merahmati kita semua dengan nikmat dan hidayah-Nya, sholawat dan salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW dan pengikutnya yang istiqomah hingga akhir zaman.

Menindaklanjuti Surat dari Universitas Muhammadiyah Lamongan Nomor 0565/III.3/AU/F/2025 perihal permohonan Penelitian oleh Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lamongan Dewi Ayu Setya Ningtyas dengan judul "**Hubungan Ketersediaan obay dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Unit Farmasi di Rumah Sakit Muhammadiyah Kalikapas Menggunakan Pendekatan Sistem**", berkenaan dengan hal tersebut kami dari RS Muhammadiyah Kalikapas Lamongan berkenan memberikan **IZIN** untuk kegiatan penelitian tersebut dengan catatan tetap memperhatikan atas etika penelitiannya.

Demikian surat Balasan ini kami buat. Atas perhatian dan kerja samanya kami sampaikan terima kasih.

Nashrun Minallah Wafathun Qorib

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Direktur,

dr. Komv Hart Pujiyanto, S.pB

NIK : 01190001





Lampiran 10 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2024																Tahu 2025															
		Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Pengajuan Judul dan topik penelitian																																
2	Penyusunan proposal skripsi																																
3	Siding seminar proposal																																
4	Revisi seminar proposal																																
5	Ethical Clearance & Surat Menyurat																																
6	Pelaksanaan Penelitian																																
7	Penyusunan Laporan penelitian																																

No	Kegiatan	Tahun 2024												Tahu 2025																			
		Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
8	Sidang Ujian Skripsi																																



Lampiran 11 lembar Konsultasi dosen pembimbing



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI LITBANG PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN
SK. Menteri RISTEK DIKTI RI Nomor 880/KPT/I/2018
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
Keperawatan (S1), Ners (Profesi), Farmasi (S1), Admisitrasi RS (S1), Kebidanan (D3),
Fisioterapi (D3), Farmasi (D3)
Webside www.umla.ac.id Email info@umla.ac.id
Kampus : Jl. Raya Plalangan - Plosowahyu KM3 Lamongan, Telp/Fax (0322) 323457

LEMBAR KONSULTASI

Nama : Dewi Ayu Setya Nengtyas

NIM 2102070107

Pembimbing 1 : Dr. Dadang Kusbiantoro, S.Kep. Ns., M.Si

Judul : Hubungan ketersediaan obat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di unit farmasi rawat jalan Rumah sakit Muhammadiyah Kalikapas lamongan

No	Tanggal	Bab/Materi	Saran/Keterangan	Tanda Tangan
1	30 Oktober 2024	Konsultasi judul dan topik permasalahan	Perdalam data permasalahan	
2	18 Desember 2024	Konsultasi bab 1,2	Revisi	
3	20 Januari 2025	Konsultasi bab 1,2,3	Revisi	
4	10 Februari 2025	Konsultasi bab 1,2,3	ACC Bab 1,2,3	
5	15 Februari 2024	Bimbingan setelah sempro	Revisi setelah seminar proposal	
6	24 Maret 2025	Konsultasi bab 1,2,3	ACC lanjut bab 4 & 5	
7	26 Juni 2025	Konsultasi dan pengajuan bab 4 & 5	ACC Bab 1,2,3	
8	30 Juni 2025	Revisi bab 4 & 5	ACC	
9		Revisi Hasil	ACC	



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI LITBANG PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN
 SK. Menteri RISTEK DIKTI RI Nomor 880/KPT/I/2018
 FAKULTAS ILMU KESEHATAN
 Keperawatan (S1), Ners (Profesi), Farmasi (S1), Admisnitrasi RS (S1), Kebidanan (D3),
 Fisioterapi (D3), Farmasi (D3)
 Webside www.umla.ac.id Email info@umla.ac.id
 Kampus : Jl. Raya Plalangan - Plosowahyu KM3 Lamongan, Telp/Fax (0322) 323457

Mengetahui,
 DEKAN FAKULTAS ILMU KESEHATAN



Dr. Virgianti Nur Faridah, S.Kep.Ns., M.Kep
 NIDN. 0712128301





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI LITBANG PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN
SK. Menteri RISTEK DIKTI RI Nomor 880/KPT/I/2018
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
Keperawatan (S1), Ners (Profesi), Farmasi (S1), Admisnitasi RS (S1), Kebidanan (D3),
Fisioterapi (D3), Farmasi (D3)
Webside www.umla.ac.id Email info@umla.ac.id
Kampus : Jl. Raya Plalangan - Plosowahyu KM3 Lamongan, Telp/Fax (0322) 323457

LEMBAR KONSULTASI

Nama : Dewi Ayu Setya Nengtyas

NIM 2102070107

Pembimbing 2 : Nihayatul Munaa, SKM., M.PH

Judul : Hubungan ketersediaan obat dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pasien
di unit farmasi rawat jalan Rumah sakit Muhammadiyah Kalikapas lamongan

No	Tanggal	Bab/Materi	Saran/Keterangan	Tanda Tangan
1	30 Oktober 2024	Konsultasi judul dan topik permasalahan	Perdalam data permasalahan	
2	18 Desember 2024	Konsultasi bab 1,2	Revisi	
3	20 Januari 2025	Konsultasi bab 1,2,3	Revisi	
4	10 Februari 2025	Konsultasi bab 1,2,3	ACC Bab 1,2,3	
5	15 Februari 2024	Bimbingan setelah sempro	Revisi setelah seminar proposal	
6	24 Maret 2025	Konsultasi bab 1,2,3	ACC lanjut bab 4 & 5	
7	26 Juni 2025	Konsultasi dan pengajuan bab 4 & 5	ACC Bab 1,2,3	



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI LITBANG PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN
 SK. Menteri RISTEK DIKTI RI Nomor 880/KPT/I/2018
 FAKULTAS ILMU KESEHATAN
 Keperawatan (S1), Ners (Profesi), Farmasi (S1), Administrasi RS (S1), Kebidanan (D3),
 Fisioterapi (D3), Farmasi (D3)
 Website www.umla.ac.id Email info@umla.ac.id
 Kampus : Jl. Raya Plalangan - Plosowahyu KM3 Lamongan, Telp/Fax (0322) 323457

9		Revisi Hasil	ACC	
---	--	--------------	-----	--

Mengetahui,
 DEKAN FAKULTAS ILMU KESEHATAN



Dr. Virgianti Nur Faridah, S.Kep.Ns., M.Kep
 NIDN. 0712128301