

Lampiran 1. Kuesioner



UNIVERSITAS BHAKTI KENCANA BANDUNG KUESIONER

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan
Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Khidmat Sehat Afiat
Periode 01 - 31 Maret 2023

Selamat pagi/Selamat siang

Daftar pertanyaan ini bertujuan untuk mengumpulkan data mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Khidmat Sehat Afiat. Hasil survei ini akan dipergunakan untuk penyusunan Karya Tulis Akhir. Oleh karena itu, kesediaan dan partisipasi Bapak/ Ibu/ Saudara untuk menjawab seluruh pertanyaan sangat saya harapkan.

A. Responden

1. No. responden :
2. Hari/Tanggal :

B. Karakteristik Responden

Beri tanda centang (✓) pada kolom yang tersedia sesuai dengan jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/I pilih, diantaranya sebagai berikut :

1. Jenis kelamin

- ☐ Laki - laki ☐ Perempuan

2. Umur

- ☐ 0 – 17 tahun ☐ > 17 – 35 tahun ☐ > 35 – 50 tahun
☐ > 50 – 60 tahun ☐ > 60 tahun

3. Pendidikan

- ☐ Tidak tamat SD ☐ SD ☐ SMP
☐ SMA ☐ D3 ☐ S1
☐ S2 ☐ dll (.....)

4. Pekerjaan

- ☐ Wiraswasta ☐ Pegawai Swasta ☐ PNS/TNI/POLRI
☐ Ibu Rumah Tangga ☐ dll (.....)

C. Karakteristik Responden

Pertanyaan dibawah ini berdasarkan pada faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan. Jawablah pertanyaan dibawah ini yang menyangkut pengalaman anda setelah anda menerima/mengalami pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi ini, dengan memberi tanda (×) di kolom yang sesuai pada :

SP	=	Sangat Puas	TP	=	Tidak Puas
CP	=	Cukup Puas	STP	=	Sangat Tidak Puas
P	=	Puas			

I. Tingkat Kepuasan Dimensi Kehandalan

No	Pertanyaan	SP	CP	P	TP	STP
1.	Apakah saudara merasa puas dengan kecepatan pelayanan resep dari mulai menyerahkan resep sampai dengan menerima obat dari Apoteker/ Petugas Farmasi di Instalasi Farmasi ini ?					
2.	Apakah saudara merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang dapat memberikan obat secara lengkap sesuai dengan resep dokter ?					
3.	Apakah saudara merasa puas dengan ketanggapan/ respon dari Apoteker/ Petugas Farmasi di Instalasi Farmasi ini ?					

II. Tingkat Kepuasan Dimensi Ketanggapan

No	Pertanyaan	SP	CP	P	TP	STP
1.	Apakah saudara merasa puas dengan informasi yang diberikan oleh Apoteker/ Petugas Farmasi tentang cara penggunaan obat saudara/i ?					
2.	Apakah saudara merasa puas dengan kecepatan tanggap terhadap pasien tentang obat/pengobatan?					

III. Tingkat Kepuasan Dimensi Jaminan

No	Pertanyaan	SP	CP	P	TP	STP
1.	Apakah Petugas Farmasi mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja?					
2.	Apakah saudara merasa puas dengan informasi yang diberikan oleh Apoteker/ Petugas Farmasi terkait informasi bila terjadi alergi, lupa minum obat, cara penyimpanan obat dan efek samping obat yang mungkin terjadi ?					
3.	Apakah saudara merasa puas dengan penjelasan mengenai khasiat/kegunaan obat yang diberikan Apoteker/ Petugas Farmasi di Instalasi Farmasi ini ?					

IV. Tingkat Kepuasan Dimensi Empati

No	Pertanyaan	SP	CP	P	TP	STP
1.	Apakah saudara merasa puas pada penampilan petugas farmasi instalasi rawat jalan ?					

2.	Apakah petugas farmasi instalasi rawat jalan mengenakan tanda pengenal dengan jelas ?					
----	---	--	--	--	--	--

V. Tingkat Kepuasan Dimensi Bukti Langsung

No	Pertanyaan	SP	CP	P	TP	STP
1.	Apakah petugas Instalasi farmasi berpakaian menggunakan seragam?					
2.	Apakah instalasi farmasi terlihat bersih dan nyaman?					
3.	Apakah lokasi instalasi farmasi mudah dijangkau?					
4.	Apakah petugas farmasi menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti?					
5.	Apakah penataan <i>exterior</i> dan <i>interior</i> ruangan terlihat rapih?					

Lampiran 2. Hasil Uji Validitas

Covariance Analysis: Ordinary
Date: 07/29/23 Time: 05:53
Sample: 1 200
Included observations: 200

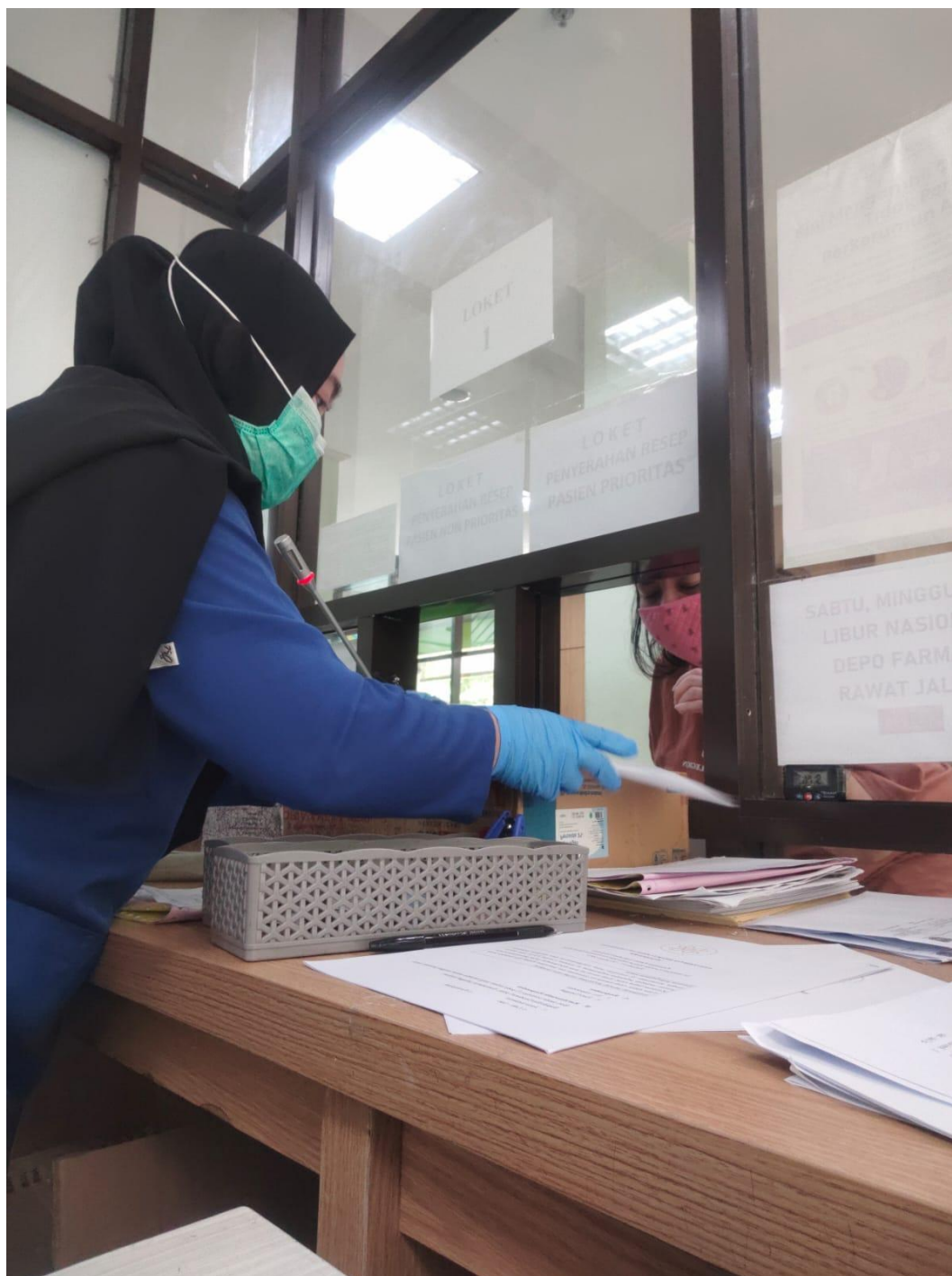
Correlation Probability	P1	P2	P3	P4	P14	P15	TOTAL	P8	P9	P10	P11	P12	P13
P1	1.000000 -----												
P2	0.803940 0.0000	1.000000 -----											
P3	0.602680 0.0000	0.613802 0.0000	1.000000 -----										
P4	0.573446 0.0000	0.526937 0.0000	0.349024 0.0000	1.000000 -----									
P5	0.583327 0.0000	0.531985 0.0000	0.453400 0.0000	0.682475 0.0000									
P6	0.597417 0.0000	0.480643 0.0000	0.415717 0.0000	0.541660 0.0000									
P7	0.603565 0.0000	0.556888 0.0000	0.464440 0.0000	0.542882 0.0000									
P8	0.177390 0.0120	0.209968 0.0028	0.339224 0.0000	0.201126 0.0043				1.000000 -----					
P9	0.093708 0.1869	0.138823 0.0499	0.272030 0.0001	0.158005 0.0254				0.474633 0.0000	1.000000 -----				
P10	0.386936 0.0000	0.479236 0.0000	0.491933 0.0000	0.456498 0.0000				0.445926 0.0000	0.534720 0.0000	1.000000 -----			
P11	0.445895 0.0000	0.527592 0.0000	0.518557 0.0000	0.476226 0.0000				0.466519 0.0000	0.491666 0.0000	0.641385 0.0000	1.000000 -----		
P12	0.781713 0.0000	0.661098 0.0000	0.361208 0.0000	0.586930 0.0000				0.096690 0.1732	0.012468 0.8609	0.323525 0.0000	0.395826 0.0000	1.000000 -----	
P13	0.812256 0.0000	0.737770 0.0000	0.472551 0.0000	0.620445 0.0000				0.155145 0.0283	0.120761 0.0885	0.441034 0.0000	0.495083 0.0000	0.810660 0.0000	1.000000 -----
P14	0.317636 0.0000	0.387807 0.0000	0.307628 0.0000	0.313105 0.0000	1.000000 -----			0.227644 0.0012	0.262402 0.0002	0.403525 0.0000	0.355394 0.0000	0.365096 0.0000	0.416940 0.0000
P15	0.499178 0.0000	0.518050 0.0000	0.490991 0.0000	0.445539 0.0000	0.472797 0.0000	1.000000 -----		0.284492 0.0000	0.242963 0.0005	0.477934 0.0000	0.463049 0.0000	0.411930 0.0000	0.563425 0.0000
TOTAL	0.806377 0.0000	0.789472 0.0000	0.675555 0.0000	0.727341 0.0000	0.548515 0.0000	0.709791 0.0000	1.000000 -----	0.462652 0.0000	0.400386 0.0000	0.709949 0.0000	0.741995 0.0000	0.745599 0.0000	0.827342 0.0000

Lampiran 3. Uji Reabilitas

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P15	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
P1	0.620075	0.483241	0.323769	0.372613	0.373191	0.367588	0.374749	0.091357	0.053467	0.217663	0.262889	0.616332	0.520126	0.170025
P2	0.483241	0.582688	0.319648	0.331910	0.329925	0.286683	0.377010	0.104824	0.076784	0.261332	0.301533	0.505276	0.457965	0.201231
P3	0.323769	0.319648	0.465427	0.196482	0.251307	0.221608	0.319347	0.151357	0.134472	0.239749	0.264874	0.246734	0.262161	0.142663
P4	0.372613	0.331910	0.196482	0.680905	0.457538	0.349246	0.350503	0.108543	0.094472	0.269095	0.294221	0.484925	0.416332	0.175628
P5	0.373191	0.329925	0.251307	0.457538	0.660075	0.387186	0.279020	0.131960	0.123015	0.234698	0.279925	0.485176	0.412236	0.157513
P6	0.367588	0.286683	0.221608	0.349246	0.387186	0.610553	0.410804	0.168844	0.099497	0.213819	0.233920	0.469849	0.376131	0.155528
P7	0.363618	0.325226	0.242412	0.342714	0.374472	0.403015	0.394975	0.212261	0.128241	0.270955	0.306131	0.413065	0.376080	0.202412
P8	0.091357	0.104824	0.151357	0.108543	0.131960	0.168844	0.177387	0.427739	0.224925	0.208342	0.228442	0.063317	0.082513	0.101206
P9	0.053467	0.076784	0.134472	0.094472	0.123015	0.099497	0.167839	0.224925	0.525025	0.276784	0.266734	0.009045	0.071156	0.129246
P10	0.217663	0.261332	0.239749	0.269095	0.234698	0.213819	0.325503	0.208342	0.276784	0.510327	0.450025	0.231407	0.256206	0.195955
P11	0.262889	0.301533	0.264874	0.294221	0.279925	0.233920	0.330528	0.228442	0.266734	0.450025	0.560578	0.296734	0.301432	0.180879
P12	0.616332	0.505276	0.246734	0.484925	0.485176	0.469849	0.393216	0.063317	0.009045	0.231407	0.296734	1.002513	0.660050	0.248492
P13	0.520126	0.457965	0.262161	0.416332	0.412236	0.376131	0.436809	0.082513	0.071156	0.256206	0.301432	0.660050	0.661281	0.230477
P14	0.170025	0.201231	0.142663	0.175628	0.157513	0.155528	0.306407	0.101206	0.129246	0.195955	0.180879	0.248492	0.230477	0.462085
P15	0.374749	0.377010	0.319347	0.350503	0.279020	0.410804	0.908920	0.177387	0.167839	0.325503	0.330528	0.393216	0.436809	0.306407

Lampiran 4. Dokumentasi















DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Indah Lestari Hidayah
TTL : Jakarta, 19 September 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Status : Menikah
Alamat : JL. Pisangan Timur Rt 002 Rw 004 No. 68 Kel. Cirendeui, Kec.
Ciputat Timur Kota. Tangerang Selatan Banten
Telepon : 087882761377
Email : indahlestarimalik@gmail.com
Riwayat Pendidikan :
1. Taman Dahlia (2002)
2. Sekolah Dasar Negeri Cireundeui I (2008)
3. Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Tangerang Selatan (2011)
4. Sekolah Menengah Kejuruan Farmasi Harapan Massa (2014)
Riwayat Pekerjaan :
1. Apotek Primas Farma, Asisten Apoteker (2015 – 2017)
2. Apotek Kartini, Asisten Apoteker (2017 – 2019)
3. RSUD Khidmat Sehat Afiat, Asisten Apoteker (2014 – sekarang)

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 15 Agustus 2023

Indah Lestari Hidayah



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

Pembimbing Utama	: Apt.Elis Susilawati,M.Si
Nama Mahasiswa	: Indah Lestari Hidayah
NPM	: 221FF02068
Bidang Ilmu	: RPL D3 Farmasi

[illegible]

47

KTI_Indah Lestari Hidayah_221FF02068

ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
2	e-theses.iaincurup.ac.id Internet Source	1%
3	Submitted to Universitas Raharja Student Paper	1%
4	docplayer.com.br Internet Source	1%
5	www.repository.wima.ac.id Internet Source	1%
6	ejournal.unwmataram.ac.id Internet Source	<1%
7	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	<1%
8	sadlisyam.blogspot.com Internet Source	<1%
9	www.askara.co Internet Source	<1%