

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta. Departemen Kesehatan RI.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta. Departemen Kesehatan RI.

Menteri Pendayagunaan (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta:Menpan.

Lampiran 1

Kuesioner

Tugas Akhir (Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian
yaitu Pelayanan Obat di UPT Puskesmas Panyileukan)

Hallo..

Perkenalkan Nama Saya Leni Maria Septiana Mahasiswi Tingkat Akhir D3 Jurusan Farmasi Universitas Bhakti Kencana Bandung. Saya memohon ketersediaan Bapak/Ibu atau Saudara/i untuk mengisi Kuesioner ini sesuai pengalaman dan Pelayanan Obat yang diberikan.

Terimakasih.

Salam,

Leni Maria Septiana

Nama

.....

1. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

Usia

- ☐ 17-25 Tahun
- ☐ 26-35 Tahun
- ☐ 36-45 Tahun
- ☐ 46-55 Tahun
- ☐ >65 Tahun

2. Tingkat Kepuasan

a. Dimensi Ketanggapan

Kecepatan Pelayanan obat di Puskesmas?

- ☐ Sangat Puas
- ☐ Puas
- ☐ Cukup Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Tidak Puas

Kemampuan petugas Farmasi untuk cepat dan tanggap menangani keluhan pasien seputar obat?

- Sangat Puas
- Puas
- Cukup Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

b. Dimensi Kehandalan

Kejelasan petugas Farmasi dalam memberikan informasi obat?

- Sangat Puas
- Puas
- Cukup Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

c. Dimensi Jaminan

Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan obat?

- Sangat Puas
- Puas
- Cukup Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

Tingkat pengetahuan dan kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi obat yang benar dan lengkap?

- Sangat Puas
- Puas
- Cukup Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

d. Dimensi Empati

Petugas Farmasi memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah?

- Sangat Puas
- Puas
- Cukup Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

Petugas memberikan perhatian khusus dalam konsultasi tentang obat?

- Sangat Puas
- Puas
- Cukup Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

e. Dimensi Kenyataan

Kebersihan ruangan apotek?

- Sangat Puas

- Puas
- Cukup Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

Tampilan apotek rapih?

- Sangat Puas
- Puas
- Cukup Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Responden	Soal 1	Soal 2	Soal 3	Soal 4	Soal 5	Soal 6	Soal 7	Soal 8	Soal 9	Soal 10	Total
1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	36
2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	45
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Total
Item_1	Pearson Correlation	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a
	Sig. (2-tailed)	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Item_2	Pearson Correlation	.a	1	1,000**	-,111	.a	,524	1,000**	1,000**	,111	,218	,732*
	Sig. (2-tailed)	.		,000	,760	.	,120	,000	,000	,760	,545	,016
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Item_3	Pearson Correlation	.a	1,000**	1	-,111	.a	,524	1,000**	1,000**	,111	,218	,732*
	Sig. (2-tailed)	.	,000		,760	.	,120	,000	,000	,760	,545	,016
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Item_4	Pearson Correlation	.a	-,111	-,111	1	.a	,048	-,111	-,111	,111	,218	,190
	Sig. (2-tailed)	.	,760	,760		.	,896	,760	,760	,760	,545	,599
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Item_5	Pearson Correlation	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a
	Sig. (2-tailed)	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Item_6	Pearson Correlation	.a	,524	,524	,048	.a	1	,524	,524	-,048	,530	,732*
	Sig. (2-tailed)	.	,120	,120	,896	.		,120	,120	,896	,115	,016
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Item_7	Pearson Correlation	.a	1,000**	1,000**	-,111	.a	,524	1	1,000**	,111	,218	,732*
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,760	.	,120		,000	,760	,545	,016
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Item_8	Pearson Correlation	.a	1,000**	1,000**	-,111	.a	,524	1,000**	1	,111	,218	,732*
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,760	.	,120	,000		,760	,545	,016
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Item_9	Pearson Correlation	.a	,111	,111	,111	.a	-,048	,111	,111	1	,509	,488
	Sig. (2-tailed)	.	,760	,760	,760	.	,896	,760	,760		,133	,152

	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Item_10	Pearson Correlation	. ^a	,218	,218	,218	. ^a	,530	,218	,218	,509	1	,781**
	Sig. (2-tailed)	.	,545	,545	,545	.	,115	,545	,545	,133		,008
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Total	Pearson Correlation	. ^a	,732*	,732*	,190	. ^a	,732*	,732*	,732*	,488	,781**	1
	Sig. (2-tailed)	.	,016	,016	,599	.	,016	,016	,016	,152	,008	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

a. Cannot be computed because at least one of the variables is constant.

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

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

Dari hasil analisis di dapat nilai skor item dengan total. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r table. R table dicari pada signifikan 5% dengan 2 uji sisi dan N=10 maka didapat r table sebesar 0,632. Jika r hasil atau r hitung analisis kurang dari ($<$) r table , maka dapat disimpulkan bahwa item item tersebut tidak ber kolerasi signifikan dengan skor total (dinyatakan tidak valid) dan harus diperbaiki.

Tabel rangkuman hasil Uji Validasi

Nomor Soal	R Hitung	R Tabel	Interpretasi
1	a	<0,632	Tidak Valid
2	0,732	>0,632	Valid
3	0,732	>0,632	Valid
4	0,190	<0,632	Tidak Valid
5	a	<0,632	Tidak Valid
6	0,732	>0,632	Valid
7	0,732	>0,632	Valid
8	0,732	>0,632	Valid
9	0,488	<0,632	Tidak Valid
10	0,781	>0,632	Valid

b. Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	10	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	10	100,0

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,778	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_2	19,60	4,267	,748	,729
Item_3	19,60	4,267	,748	,729
Item_6	19,80	3,067	,671	,707
Item_7	19,60	4,267	,748	,729
Item_8	19,60	4,267	,748	,729
Item_10	20,30	3,122	,378	,872

Dari hasil yang didapat nilai Alpha sebesar 0,778, sedangkan nilai r kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 5% dengan N= 10 , didapat sebesar 0,632 ,maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir soal instrument penelitian tersebut reliable .

Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

Setelah Perbaikan

Responden	Soal 1	Soal 4	Soal 5	Soal 9	Total
1	4	4	4	4	16
2	4	5	5	4	17
3	4	5	5	4	17
4	4	4	4	4	15
5	4	4	4	4	16
6	2	5	5	4	15
7	4	5	5	4	18
8	4	4	5	4	17
9	4	4	4	2	14
10	2	4	4	2	12

a. Uji Validitas

Correlations

		Item_1	Item_4	Item_5	Item_9	Total
Item_1	Pearson	1	,000	,000	,375	,656*
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)		1,000	1,000	,286	,039
	N	10	10	10	10	10
Item_4	Pearson	,000	1	,447	,000	,400
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	1,000		,195	1,000	,252
	N	10	10	10	10	10
Item_5	Pearson	,000	,447	1	,500	,656*
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	1,000	,195		,141	,039
	N	10	10	10	10	10
Item_9	Pearson	,375	,000	,500	1	,805**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,286	1,000	,141		,005
	N	10	10	10	10	10
Total	Pearson	,656*	,400	,656*	,805**	1
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,039	,252	,039	,005	
	N	10	10	10	10	10

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

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

Dari hasil analisis di dapat nilai skor item dengan total. Nilai ini kemudian

dibandingkan dengan nilai r table. R table dicari pada signifikan 5% dengan 2 uji sisi dan N=10 maka didapat r table sebesar 0,632. Jika r hasil atau r hitung analisis kurang dari ($<$) r table , maka dapat disimpulkan bahwa item item tersebut tidak ber kolerasi signifikan dengan skor total (dinyatakan tidak valid) dan harus diperbaiki.

Tabel Rangkuman Hasil Uji Validasi

<u>Nomor Soal</u>	<u>R Hitung</u>	<u>R Tabel</u>	<u>Interpretasi</u>
<u>1</u>	<u>0,656</u>	<u>$\geq 0,632$</u>	<u>Valid</u>
<u>4</u>	<u>0,400</u>	<u>$\geq 0,632$</u>	<u>Tidak Valid</u>
<u>5</u>	<u>0,656</u>	<u>$\geq 0,632$</u>	<u>Valid</u>
<u>9</u>	<u>0,805</u>	<u>$\geq 0,632$</u>	<u>Valid</u>

(jika r hitung $>$ r table maka instrument pengujian valid)

b. Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,648	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	8,10	1,433	,264	,620
Item_5	7,20	1,956	,302	,545
Item_9	8,10	,989	,583	7,185E-15

Dari hasil yang didapat nilai Alpha sebesar 0,648, sedangkan nilai r kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 5% dengan N= 10 , didapat sebesar 0,632 ,maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir soal instrument penelitian tersebut reliable .