

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Persetujuan Menjadi Responden (*informed consent*)

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN (INFORMED CONSENT)

Saya Herlina Purwanti dengan NIM 221FF01022, adalah mahasiswi D-III Farmasi di Universitas Bhakti Kencana. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai "GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI SALAH SATU RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BANDUNG".

Penelitian ini dilakukan semata-mata untuk tujuan ilmiah dan pendidikan. Semua jawaban yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya. Oleh karena itu, saya sangat berharap Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan pengalaman dan perasaan yang dirasakan.

Saya mengucapkan terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya sebagai responden dalam penelitian ini.

Bandung,

Peneliti



(Herlina Purwanti)

Yang Menyetujui

()

Lampiran 2. Kuesioner Kepuasan Pasien BPJS

Berikan tanda ceklis pada kolom jawaban yang sesuai dengan pilihan anda

No	Pertanyaan	Apa yang anda rasakan tentang pelayanan informasi obat di instalasi farmasi?				
		Sangat Puas	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
Dimensi Keandalan (<i>reability</i>)						
1	Petugas memberikan informasi tentang nama obat					
2	Petugas memberikan informasi tentang cara pemakaian obat					
3	Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang bisa dimengerti pasien					
Dimensi Ketangkapan (<i>resvonsiveness</i>)						
4	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien					
5	Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat					
Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>)						
6	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat					
7	Pemahaman pasien setelah mendapatkan edukasi dari petugas kefarmasian					
Dimensi Empati (<i>empahty</i>)						
8	Petugas di Apotek memakai pakaian yang rapih					
9	Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas					
10	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat					
11	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien					
Dimensi Berwujud (<i>tangible</i>)						
12	Tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat					
13	Ruangan pelayanan informasi obat nyaman					
14	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah di mengerti					

Lampiran 3. Lembar Identitas Responden

KUISIONER PENELITIAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP
PELAYANAN INFORMASI OBAT DI SALAH SATU RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH KABUPATEN BANDUNG

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan
4. Pendidikan : SD
 SMP/Sederajat
 SMA/Sederajat
 Diploma
 S1
 Lainnya, sebutkan:
5. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
 Ibu Rumah Tangga
 Wiraswasta
 Pegawai Swasta
 Lain-lain, sebutkan:

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian



Jl. Soekarno Hatta No. 754 Bandung
☎ 022 7830 760 022 7830 768
✉ bhk.ac.id contact@bhk.ac.id

Nomor : 0183/03.D3-FF/UBK/I/2025
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth
Direktur Rumah Sakit Al-Ihsan
Di
Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan akan diselenggarakannya Penelitian Tugas Akhir bagi mahasiswa Program Studi Diploma 3 Farmasi Universitas Bhakti Kencana T.A 2024/2025, dengan ini kami mengajukan permohonan izin penelitian di tempat yang Bapak/ibu Pimpin. Adapun kami lampirkan nama mahasiswa yang akan Menyusun Proposal Tugas Akhir.

No	Nama	Dosen Pembimbing	Judul KTI
1	Herlina Purwanti	apt.Kharina Septi Lestari, M.S.Farm	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Bpjs Dan Non-Bpjs Di Salah Satu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bandung.

Besar harapan kami, kiranya Bapak/Ibu berkenan mengizinkan permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Farmasi

Dr. apt. Agus Sulaeman, M.Si.
NIK 02014010070

Bandung, 12 Februari 2025

Ka. Diploma 3 Farmasi

apt. Ani Anggriani, M.Si.
NIK. 0401078105

Lampiran 5. Balasan Surat Izin Penelitian

	PEMERINTAH PROVINSI JAWA BARAT DINAS KESEHATAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AL IHSAN
	Jl. Kiastramanggala, Baleendah Kabupaten Bandung, Telp. (022)5940872, fax (022)5941709 www.rsudalhsan.jabarprov.go.id E-mail, rsudalhsan@jabarprov.go.id B A N D U N G 40381
Bandung, 06 Maret 2025	
Nomor : 070/1506/DR.00-RS Ihsan	Kepada Yth,
Sifat : Segera	Dekan Fakultas Farmasi
Lampiran : -	Universitas Bakti Kencana
Hal : Jawaban Permohonan Izin Penelitian a.n Herlina Purwanti	Di Jl. Soekarno Hatta No.754, Cipadung Kidul, Kec. Panyileukan, Kota Bandung, Jawa Barat 40614

Menjawab Surat Dekan Fakultas Farmasi Universitas Bhakti Kencana Nomor : 0183/03.D3-FF/UBK/I/2025 tanggal 12 Februari 2025 perihal Permohonan Izin Penelitian, bersama ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya tidak keberatan dan bersedia menerima :

Nama : Herlina Purwanti
NIM : -
Program Studi : D3 Farmasi
Judul Penelitian : **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien BPJS Dan Non-BPJS Di Salah Satu Rumah Sakit Umu Daerah Kabupaten Bandung**

Untuk melaksanakan penelitian di RSUD Al Ihsan Provinsi Jawa Barat yang dilaksanakan pada **Tanggal 01 Maret s/d 30 Maret 2025** dengan ketentuan yang berlaku sebagai berikut :

1. Melampirkan Pas Photo berwarna (bertatar belakang biru) ukuran 2x3 sebanyak 2 (dua) buah, berjilbab untuk wanita;
2. Bersedia mentaati segala peraturan yang ditetapkan di RSUD Al Ihsan Provinsi Jawa Barat.
3. Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 9 Tahun 2023 Tentang Pola dan Tarif Layanan RSUD Al Ihsan Provinsi Jawa Barat, dibebankan biaya Administrasi penelitian per bulan sebesar Rp. 250.000, Pembayaran melalui Bank Jabar Banten (BJB) a.n. RSUD Al Ihsan dengan No. Rekening 065 001 001 2982;
4. Apabila telah selesai penelitian agar dapat memberikan laporan kegiatan melalui Kepala Bagian Pendidikan dan Penelitian RSUD Al Ihsan Provinsi Jawa Barat;
5. Pendamping di RSUD Al Ihsan Sdr/ri. apt. Ismi Muslimah, S.Farm..

Adapun segala sesuatu yang menyangkut prosedur kegiatan tersebut, dapat menghubungi Bagian Dikit RSUD Al Ihsan Provinsi Jawa Barat setiap hari kerja Senin s.d. Jum'tal Pukul 08.⁰⁰ - 14.⁰⁰ Tlp. (022) 5940872 Ext. 445.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Ditandatangani secara elektronik oleh:
PIT.DIREKTUR RSUD AL IHSAN
PROVINSI JAWA BARAT,
dr. FERRY ACHMAD FIRDAUS MANOER, MM., Sp. OG
Pembina Tingkat I



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code, memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, atau mengakses tautan berikut
<https://sidebar.jabarprov.go.id/v/D3F48FDE72>

D3F48FDE72

Lampiran 6. Output Uji Validitas

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.926**	.741**	.685**	.565**	.622**	.698**	.799**	.634**	.851**	.724**	,351	.366*	.641**	.825**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,057	,047	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.926**	1	.811**	.747**	.631**	.687**	.698**	.868**	.708**	.926**	.789**	.418*	.423*	.722**	.890**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,021	,020	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.741**	.811**	1	.688**	.693**	.638**	.742**	.809**	.727**	.811**	.665**	.407*	.420*	.548**	.838**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,026	,021	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.685**	.747**	.688**	1	.866**	.866**	.798**	.747**	.615**	.685**	.838**	.568**	.415*	.851**	.901**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,023	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

P5	Pearson Correlation	.565**	.631**	.693**	.866**	1	.773**	.801**	.699**	.683**	.696**	.856**	.561**	.496**	.729**	.876**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,005	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.622**	.687**	.638**	.866**	.773**	1	.730**	.698**	.552**	.622**	.800**	.522**	,281	.856**	.836**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,002	,000	,000	,003	,132	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.698**	.698**	.742**	.798**	.801**	.730**	1	.611**	.772**	.639**	.739**	.524**	.616**	.751**	.883**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,003	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.799**	.868**	.809**	.747**	.699**	.698**	.611**	1	.725**	.868**	.728**	.365*	,299	.608**	.844**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,047	,109	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	.634**	.708**	.727**	.615**	.683**	.552**	.772**	.725**	1	.708**	.584**	,324	.435*	.571**	.781**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000		,000	,001	,081	,016	,001	,000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.851**	.926**	.811**	.685**	.696**	.622**	.639**	.868**	.708**	1	.854**	.351	.366*	.641**	.860**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,057	,047	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	.724**	.789**	.665**	.838**	.856**	.800**	.739**	.728**	.584**	.854**	1	.481**	.438*	.828**	.894**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,007	,015	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.351	.418*	.407*	.568**	.561**	.522**	.524**	.365*	.324	.351	.481**	1	.733**	.654**	.639**
	Sig. (2-tailed)	,057	,021	,026	,001	,001	,003	,003	,047	,081	,057	,007	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	.366*	.423*	.420*	.415*	.496**	.281	.616**	.299	.435*	.366*	.438*	.733**	1	.517**	.603**
	Sig. (2-tailed)	,047	,020	,021	,023	,005	,132	,000	,109	,016	,047	,015	,000	,000	,003	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P14	Pearson Correlation	.641**	.722**	.548**	.851**	.729**	.856**	.751**	.608**	.571**	.641**	.828**	.654**	.517**	1	.861**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,003		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.825**	.890**	.838**	.901**	.876**	.836**	.883**	.844**	.781**	.860**	.894**	.639**	.603**	.861**		1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,962	14

Lampiran 7. Data Responden

No	Umur	Jenis kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Dimensi Kehandalan			Dimensi Ketangkapan		Dimensi Jaminan		Dimensi Empati				Dimensi Berwujud			Jumlah skor
					P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	
1	60	L	D3	Pensiunan	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	68
2	20	P	D3	Pelajar/Mahasiswa	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	54
3	35	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
4	36	L	S1	PNS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	42	P	SMP	Ibu Rumah Tangga	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	53
6	35	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
7	46	P	SD	Ibu Rumah Tangga	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
8	48	L	S1	Wiraswasta	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	49
9	15	P	SMP	Pelajar/Mahasiswa	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	68
10	55	P	D3	Ibu Rumah Tangga	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
11	38	P	D3	Ibu Rumah Tangga	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	66
12	38	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	69
13	16	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	54
14	37	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
15	42	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
16	35	P	SMP	Ibu Rumah Tangga	5	5	4	5	4	5	3	5	3	5	5	5	3	5	62
17	54	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
18	28	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
19	51	L	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
20	61	L	SMA	Wiraswasta	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	49

Lampiran 8. Hasil Plagiarisme

KTI_HERLINA PURWANTI_221FF01022			
ORIGINALITY REPORT			
18%	16%	10%	9%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	Syavira Desputri, Sophie Zafira Tanjung, Hasanatun Laili, Amanda Aulia, Zahra Ananda, Indah Doanita Hasibuan. "ANALISIS PENGELOLAAN PERSEDIAAN OBAT DI RUMAH SAKIT SWASTA X DI KOTA MEDAN", Jurnal Kesehatan Tambusai, 2024 Publication	1%	
2	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Student Paper	1%	
3	repository.stikes-bhm.ac.id Internet Source	1%	
4	adoc.pub Internet Source	<1%	
5	pdfcoffee.com Internet Source	<1%	
6	cerdas-yes.blogspot.com Internet Source	<1%	
7	123dok.com Internet Source	<1%	
8	eprints.stikesalfatah.ac.id Internet Source	<1%	
9	Submitted to Universitas Sumatera Utara Student Paper	<1%	

Lampiran 9. Lembar Bimbingan

NIM
 221FF01022
Nama Mahasiswa
 HERLINA PURWANTI
Program Studi
 D3 Farmasi
Jenis TA
 Karya Tulis Ilmiah
Periode Mulai
 2024 Genap
SKS Lulus
115 SKS
Tgl. Mulai
 1 Maret 2025
Judul Tugas Akhir
 GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI SALAH SATU RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BANDUNG.
Tahap
 Bimbingan Karya Tulis Ilmiah (Ujian)
Status
 Aktif

No	Tanggal	Dosen Pembimbing	Topik	Disetujui	Aksi
1	6 Februari 2025	apt ED YUNISA MEGA PASHA, M.Farm	Konsultasi bab 3 (Sampel Penelitian)	✓	 
1	6 Februari 2025	apt. KHARINA SEPTI LESTARI, M.S.Farm.	Konsultasi bab 3 (Sampel penelitian)	✓	 
2	18 Februari 2025	apt ED YUNISA MEGA PASHA, M.Farm	Konsultasi Bab 3 (Teknik pengumpulan data)	✓	 
2	18 Februari 2025	apt. KHARINA SEPTI LESTARI, M.S.Farm.	Konsultasi Bab 3 (Teknik pengumpulan data)	✓	 
3	17 Maret 2025	apt ED YUNISA MEGA PASHA, M.Farm	Konsultasi saat Pengambilan data	✓	 
3	17 Maret 2025	apt. KHARINA SEPTI LESTARI, M.S.Farm.	Konsultasi saat Pengambilan data	✓	 
4	10 April 2026	apt. KHARINA SEPTI LESTARI, M.S.Farm.	Konsultasi Pengolahan data	✓	 
4	10 April 2025	apt ED YUNISA MEGA PASHA, M.Farm	Konsultasi Pengolahan data	✓	 
5	22 April 2025	apt ED YUNISA MEGA PASHA, M.Farm	Konsultasi Analisis data	✓	 
5	22 April 2025	apt. KHARINA SEPTI LESTARI, M.S.Farm.	Konsultasi Analisis data	✓	 
6	5 Mei 2025	apt ED YUNISA MEGA PASHA, M.Farm	Konsultasi Bab 4 (Hasil Pengolahan Data)	✓	 
6	5 Mei 2025	apt. KHARINA SEPTI LESTARI, M.S.Farm.	Konsultasi Bab 4 (Hasil Pengolahan Data)	✓	 
7	16 Mei 2025	apt ED YUNISA MEGA PASHA, M.Farm	Konsultasi Bab 4 (Pembahasan) dan Bab 5 (kesimpulan dan Saran)	✓	 
7	16 Mei 2025	apt. KHARINA SEPTI LESTARI, M.S.Farm.	Konsultasi Bab 4 (Pembahasan) dan Bab 5 (kesimpulan dan Saran)	✓	 
8	26 Mei 2025	apt ED YUNISA MEGA PASHA, M.Farm	Mendiskusikan dan Mengkonsultasikan Keseluruhan Karya Tulis Ilmiah	✓	 
8	26 Mei 2025	apt. KHARINA SEPTI LESTARI, M.S.Farm.	Mendiskusikan dan Mengkonsultasikan Keseluruhan Karya Tulis Ilmiah	✓	 

Lampiran 10. Curriculum Vitae

CURRICULLUM VITAE



Nama : Herlina Purwanti
NIM : 221FF01022
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat Tanggal Lahir : Bandung, 16 Agustus 2004
Alamat : Jl. Bojongsoang RT 08/RW 04 Desa Bojongsoang
Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung

Riwayat Pendidikan

SD : SDN 1 Bojongsoang
SMP : SMPN 1 Baleendah
SMA : SMAN 1 Dayeuhkolot
DIII : Universitas Bhakti Kencana Bandung
Nama Ayah : Talam Purwono (Alm)
Nama Ibu : Eti Sumiati
Pekerjaan Ayah : (Alm)
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
Judul Penelitian : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Informasi Obat di salah satu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bandung