

LAMPIRAN-LAMPIRAN



LAMPIRAN 1
LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN

Dengan penuh kerendahan hati diharapkan responden dapat membantu peneliti dalam pengisian kuisisioner ini. Kuisisioner ini tidak akan di publikasikan karena itu responden dapat menjawab dengan bebas sesuai dengan pelayanan yang dirasakan.

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Usia : Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Pendidikan : Tidak tamat SD/SD/SMP/SMA/Perguruan Tinggi

Menyatakan bersedia untuk menjadi responden sehubungan dengan penelitian (Palupi Anisah/194092/D3 Farmasi) tentang “Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Ijen”. Demikian persetujuan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang,2022

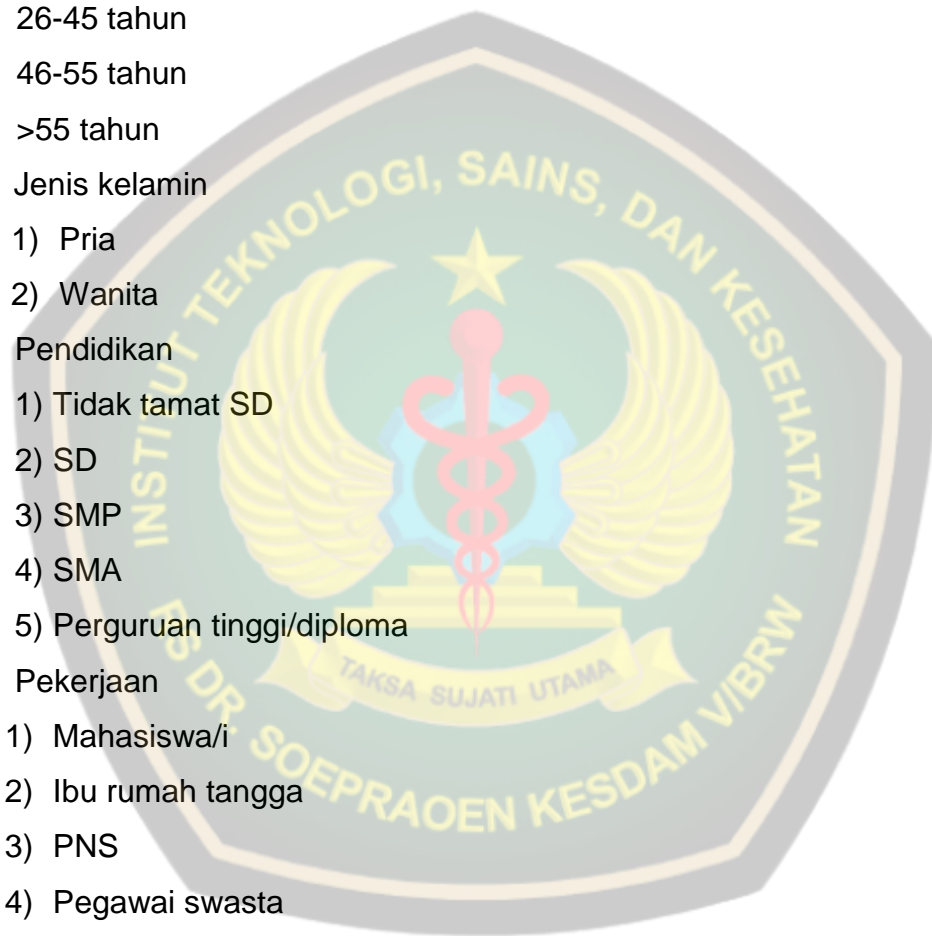
Responden

LAMPIRAN 2

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA IJEN

1. Karakteristik Responden

- a. Umur
 - 1) 17-25 tahun
 - 2) 26-45 tahun
 - 3) 46-55 tahun
 - 4) >55 tahun
- b. Jenis kelamin
 - 1) Pria
 - 2) Wanita
- b. Pendidikan
 - 1) Tidak tamat SD
 - 2) SD
 - 3) SMP
 - 4) SMA
 - 5) Perguruan tinggi/diploma
- c. Pekerjaan
 - 1) Mahasiswa/i
 - 2) Ibu rumah tangga
 - 3) PNS
 - 4) Pegawai swasta



2. KUESIONER KEPUASAN PASIEN (Supranto, 2006; Nursalam & Efendi, 2009; Tjiptono, 2012)

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Bacalah dengan teliti semua pertanyaan pada kuesioner.
2. Mohon kesediaan saudara untuk menjawab pertanyaan yang tersedia dengan jujur.
3. Jawablah pertanyaan berikut dengan memberi tanda check list (√) pada salah satu kolom jawaban (1, 2, 3, 4, atau 5) sesuai dengan yang saudara/l rasakan.
4. Penelitian ini sifatnya hanya untuk kegiatan ilmiah dan tidak untuk dipublikasikan.
5. Bila ada yang kurang dimengerti dapat ditanyakan kepada peneliti.

Keterangan Jawaban:

- 1 : Tidak puas**
2: Kurang puas
3 : Cukup puas
4 : Puas
5 : Sangat puas

No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Dimensi Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)						
1	Apakah yang anda rasakan pada saat petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat yang baik dan benar					
2	Apakah yang anda rasakan pada saat petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat					
3	Apakah yang anda rasakan dengan bahasa yang digunakan petugas apotek pada saat menjelaskan penggunaan obat					
4	Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang diterima oleh pasien					
5	Apakah yang anda rasakan pada saat petugas memberikan informasi tentang aktivitas apa saja yang perlu dihindari setelah penggunaan obat					

No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)						
6	Pelayanan resep mudah dan tidak berbelit-belit					
7	Obat yang diresepkan selalu tersedia di apotek					
8	Penyerahan resep selalu teratur dengan nomor antrian resep					
9	Waktu tunggu pelayanan resep tidak relatif lama					
Jaminan (<i>assurance</i>)						
10	Apakah anda merasa puas saat petugas menjawab pertanyaan pasien					
11	Apakah anda merasa puas dengan kemampuan petugas dalam membantu untuk memenuhi kebutuhan pasien					
12	Apakah anda merasa puas dengan kebijaksanaan petugas apotek dalam menanggapi keluhan pasien					
13	Apakah anda merasa puas tentang informasi obat yang diberikan petugas apotek serta bisa dipertanggung jawabkan					
14	Apakah anda merasa puas tentang keberadaan petugas apotek pada saat jam istirahat					
15	Apakah anda merasa puas dengan pengetahuan serta kemampuan petugas apotek dalam memberikan informasi obat					
Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)						
16	Bagaimana menurut anda tentang pelayanan dan perhatian petugas apotek dalam menerima dan melayani resep saudara					
17	Bagaimana menurut anda tentang perhatian petugas apotek terhadap keluhan pasien dan keluarga pasien					

No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
18	Bagaimana menurut anda terhadap pelayanan petugas yang ramah, simpatik kepada semua pasien tanpa memandang status sosial					
19	Bagaimana menurut anda tentang sikap petugas apotek dalam memberikan pelayanan dan memahami setiap keinginan pasien					
20	Bagaimana menurut anda tentang perhatian yang diberikan petugas apotek kepada semua pasien					
Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						
21	Apakah yang anda rasakan tentang kerapihan, kebersihan, dan kenyamanan dalam ruangan tunggu					
22	Apakah yang anda rasakan dengan kerapihan serta penampilan petugas pelayan resep					
23	Apakah yang anda rasakan terhadap penataan ruang tunggu dan tempat pengambilan resep					
24	Apakah anda merasa puas terhadap kebersihan lingkungan di sekitar ruangan tunggu					



LAMPIRAN 3
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
UJI VALIDITAS

Item Soal	R Hitung	R Tabel (30)	Keterangan
1	0,821	0,361	Valid
2	0,763	0,361	Valid
3	0,860	0,361	Valid
4	0,893	0,361	Valid
5	0,877	0,361	Valid
6	0,900	0,361	Valid
7	0,856	0,361	Valid
8	0,891	0,361	Valid
9	0,821	0,361	Valid
10	0,898	0,361	Valid
11	0,887	0,361	Valid
12	0,853	0,361	Valid
13	0,849	0,361	Valid
14	0,919	0,361	Valid
15	0,867	0,361	Valid
16	0,925	0,361	Valid
17	0,932	0,361	Valid
18	0,932	0,361	Valid
19	0,954	0,361	Valid
20	0,905	0,361	Valid
21	0,902	0,361	Valid
22	0,898	0,361	Valid
23	0,817	0,361	Valid
24	0,839	0,361	Valid

UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
0.986	24

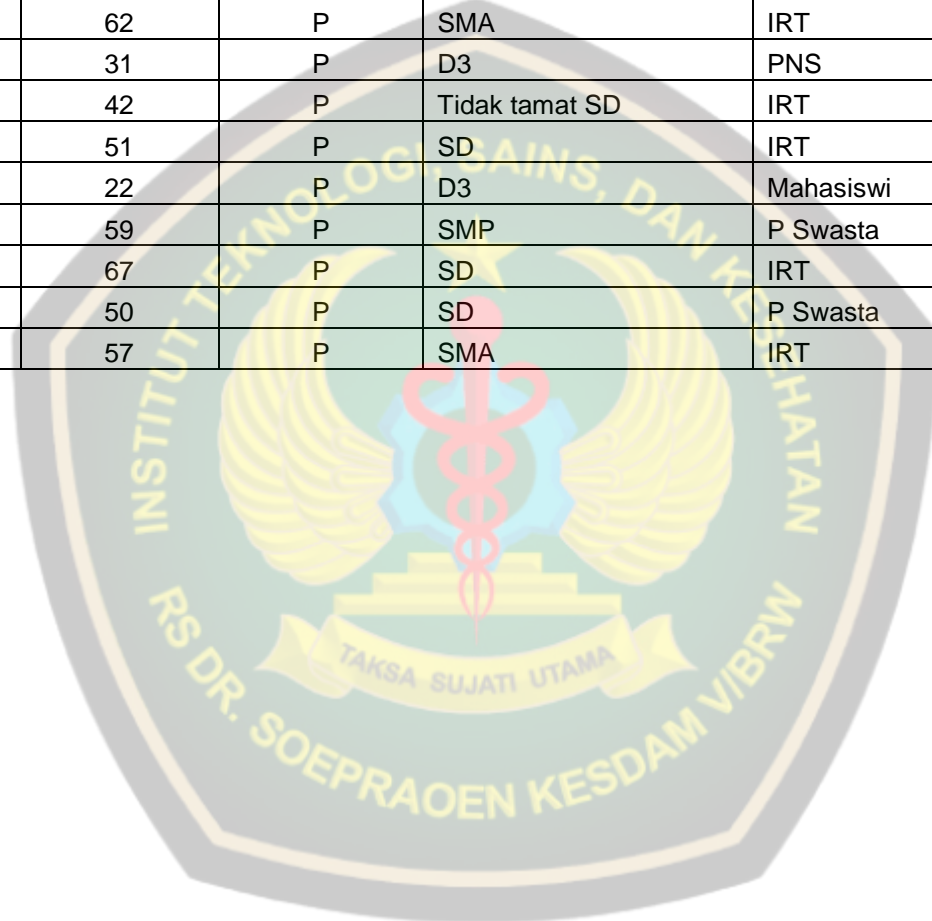
LAMPIRAN 4

HASIL KUESIONER DATA DEMOGRAFI RESPONDEN

No	Umur (Tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
1	55	P	SMA	IRT
2	21	L	D3	Mahasiswa
3	20	P	D3	Mahasiswa
4	35	L	SMA	P Swasta
5	25	P	Perguruan Tinggi	P swasta
6	38	L	SMA	P Swasta
7	40	L	Perguruan Tinggi	PNS
8	55	P	SD	IRT
9	19	P	Perguruan Tinggi	Mahasiswa
10	30	P	SMA	P Swasta
11	50	P	SMP	IRT
12	55	P	SD	IRT
13	26	P	Perguruan Tinggi	P Swasta
14	19	P	D3	mahasiswa
15	29	P	Perguruan Tinggi	IRT
16	55	P	SMP	IRT
17	66	P	SMP	IRT
18	30	P	SMA	IRT
19	50	P	Perguruan Tinggi	PNS
20	40	P	SMA	IRT
21	55	P	SMA	IRT
22	39	P	Perguruan Tinggi	P Swasta
23	40	P	Perguruan Tinggi	P Swasta
24	19	L	Perguruan Tinggi	Mahasiswa
25	66	L	SD	P Swasta
26	20	L	Perguruan Tinggi	Mahasiswa
27	25	L	D3	P Swasta
28	35	P	D3	PNS
29	40	P	SD	IRT
30	20	P	D3	Mahasiswa
31	44	P	SMP	IRT
32	56	P	SD	IRT
33	51	P	SMP	IRT

No	Umur	Jenis	Pendidikan	Pekerjaan
34	30	P	SMA	P Swasta
35	28	P	Perguruan Tinggi	P Swasta
36	35	P	SMA	P Swasta
37	40	L	SD	P Swasta
38	51	P	Tidak tamat SD	IRT
39	22	P	Perguruan Tinggi	mahasiswi
40	25	L	Perguruan Tinggi	mahasiswa
41	19	L	D3	mahasiswa
42	24	P	D3	P Swasta
43	33	L	SMA	P Swasta
44	22	L	Perguruan Tinggi	Mahasiswa
45	35	P	D3	PNS
46	50	L	Tidak tamat SD	P Swasta
47	56	L	SD	P Swasta
48	61	L	SD	P Swasta
49	50	P	SMA	IRT
50	55	L	SD	P Swasta
51	58	L	SMP	P Swasta
52	58	L	Tidak tamat SD	P Swasta
53	44	P	SD	IRT
54	64	L	Perguruan Tinggi	PNS
55	59	L	Perguruan Tinggi	PNS
56	67	P	SMA	IRT
57	69	P	SMP	IRT
58	63	P	SMP	IRT
59	45	P	SD	P Swasta
60	30	P	D3	P Swasta
61	21	P	D3	Mahasiswi
62	19	P	Perguruan Tinggi	mahasiswi
63	25	P	D3	P Swasta
64	40	P	SMA	IRT
65	56	P	SMA	IRT
66	35	L	SMA	PNS
67	25	P	D3	P Swasta
68	59	P	SD	IRT
69	55	P	SMA	P Swasta
70	25	P	D3	Mahasiswi
71	54	P	SMA	IRT
72	57	L	SD	P Swasta

No	Umur	Jenis	Pendidikan	Pekerjaan
73	68	P	SMA	P Swasta
74	38	L	Perguruan Tinggi	P Swasta
75	58	P	SMA	IRT
76	71	P	Perguruan Tinggi	IRT
77	45	L	D3	PNS
78	70	P	SD	IRT
79	59	P	SMA	IRT
80	40	L	Perguruan Tinggi	PNS
81	41	L	Perguruan Tinggi	PNS
82	52	P	SD	IRT
83	62	P	SMA	IRT
84	31	P	D3	PNS
85	42	P	Tidak tamat SD	IRT
86	51	P	SD	IRT
87	22	P	D3	Mahasiswa
88	59	P	SMP	P Swasta
89	67	P	SD	IRT
90	50	P	SD	P Swasta
91	57	P	SMA	IRT



Pengisian Kuesioner oleh Responden

No	PERTANYAAN																							
	Daya Tanggap					Kehandalan				Jaminan						Empati					Bukti Fisik			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5
2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	5	4	3	4
4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
5	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4
6	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	14	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2
7	2	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	2	2	2	4	4	5
8	3	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
15	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2
16	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	5	5	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	5	5	4	4
20	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5



No	PERTANYAAN																							
	Daya Tanggap					Kehandalan				Jaminan						Empati					Bukti Fisik			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
21	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
22	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	
25	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
26	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	
31	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	
32	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	
34	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
38	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	
39	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	1	1	1	2	2	2	4	3	3	3	
40	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
41	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	
42	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	4	1	1	1	1	3	3	3	3	3	

No	PERTANYAAN																							
	Daya Tanggap					Kehandalan				Jaminan						Empati					Bukti Fisik			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
43	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
44	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
45	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
51	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
52	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
62	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

No	PERTANYAAN																							
	Daya Tanggap					Kehandalan				Jaminan						Empati					Bukti Fisik			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
65	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	
68	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
82	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
86	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

No	PERTANYAAN																							
	Daya Tanggap					Kehandalan				Jaminan						Empati					Bukti Fisik			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
Jumlah	282	281	280	278	277	283	286	287	292	295	300	303	314	296	290	281	289	288	290	295	304	301	299	305
%	61,98	61,76	61,54	61,10	60,88	62,20	62,86	63,08	64,18	64,84	65,93	66,59	69,01	65,05	63,74	61,76	63,52	63,30	63,73	64,84	66,81	66,15	65,71	67,03



Keterangan

% : Persentase Kepuasan

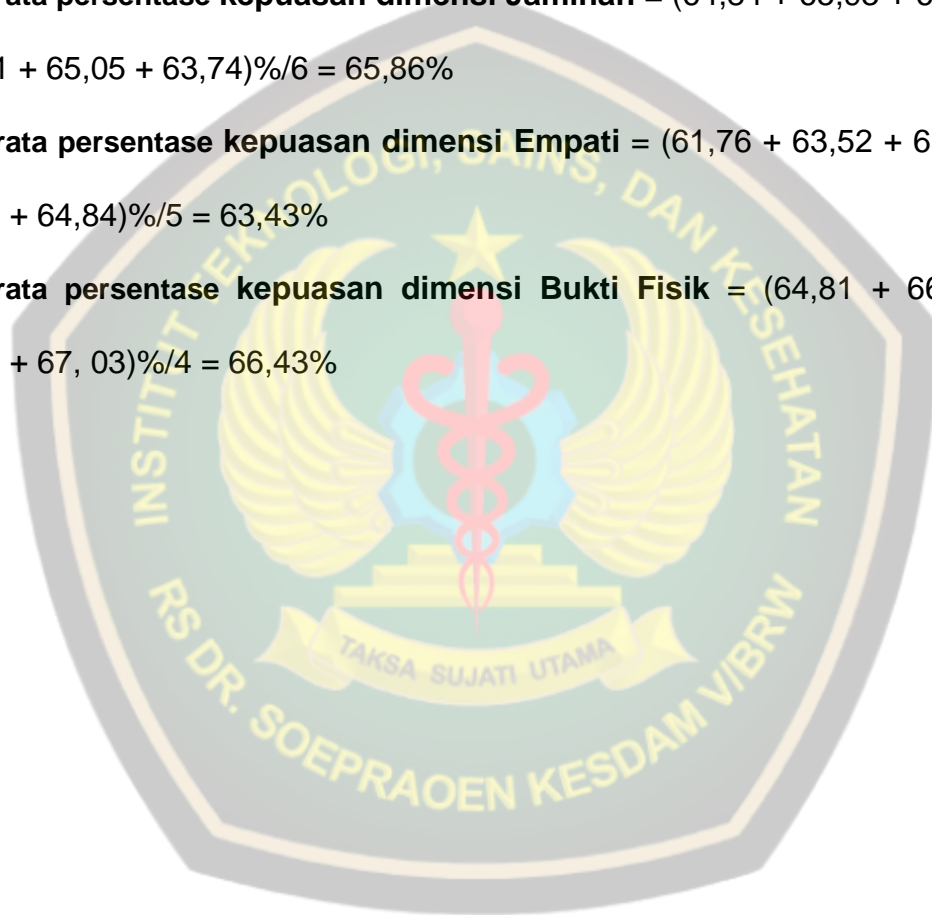
Rata-rata persentase kepuasan dimensi Daya tanggap = $(61,98 + 61,76 + 61,54 + 61,10 + 60,88)\%/5 = 61,45\%$

Rata-rata persentase kepuasan dimensi Kehandalan = $(62,20 + 62,86 + 63,08 + 64,18)\%/4 = 63,08\%$

Rata-rata persentase kepuasan dimensi Jaminan = $(64,84 + 65,93 + 66,59 + 69,01 + 65,05 + 63,74)\%/6 = 65,86\%$

Rata-rata persentase kepuasan dimensi Empati = $(61,76 + 63,52 + 63,30 + 63,73 + 64,84)\%/5 = 63,43\%$

Rata-rata persentase kepuasan dimensi Bukti Fisik = $(64,81 + 66,15 + 65,71 + 67,03)\%/4 = 66,43\%$



LAMPIRAN 5

PEMBERIAN DAN PENJELASAN KUESIONER KEPADA RESPONDEN



LAMPIRAN 6

KUISIONER RESPONDEN

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN

Dengan penuh kerendahan hati diharapkan responden dapat membantu peneliti dalam pengisian kuisisioner ini. Kuisisioner ini tidak akan di publikasikan karena itu responden dapat menjawab dengan bebas sesuai dengan yang anda rasakan.

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : *Senina S.*

Usia : *25* Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Pendidikan : Tidak tamat SD/SD/SMP/SMA/ Perguruan Tinggi

Menyatakan bersedia untuk menjadi responden sehubungan dengan penelitian (Palupi Anisah/194092/D3 Farmasi) tentang "Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Ijen".
Demikian persetujuan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, *14-6-2022*

Responden



**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA IJEN**

1. Karakteristik Responden

a. Umur

- 1) 17-25 tahun
- 2) 26-45 tahun
- 3) 46-55 tahun
- 4) >55 tahun

b. Jenis kelamin

- 1) Pria
- 2) Wanita

b. Pendidikan

- 1) Tidak tamat SD
- 2) SD
- 3) SMP
- 4) SMA
- 5) Perguruan tinggi/diploma

c. Pekerjaan

- 1) Mahasiswa/i
- 2) Ibu rumah tangga
- 3) PNS
- 4) Pegawai swasta



2. KUESIONER KEPUASAN PASIEN

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Bacalah dengan teliti semua pertanyaan pada kuesioner.
2. Mohon kesediaan saudara untuk menjawab pertanyaan yang tersedia dengan jujur.
3. Jawablah pertanyaan berikut dengan memberi tanda check list (✓) pada salah satu kolom jawaban (1, 2, 3, 4, atau 5) sesuai dengan yang saudara/i rasakan.
4. Penelitian ini sifatnya hanya untuk kegiatan ilmiah dan tidak untuk dipublikasikan.
5. Bila ada yang kurang dimengerti dapat ditanyakan kepada peneliti.

Keterangan Jawaban:

- 1: Tidak puas
- 2: Kurang puas
- 3: Cukup puas
- 4: Puas
- 5: Sangat puas

No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Dimensi Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)						
1	Apakah yang anda rasakan pada saat petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat yang baik dan benar				✓	
2	Apakah yang anda rasakan pada saat petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat					✓
3	Apakah yang anda rasakan dengan bahasa yang digunakan petugas apotek pada saat menjelaskan penggunaan obat					✓
4	Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang diterima oleh pasien				✓	

No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
5	Apakah yang anda rasakan pada saat petugas memberikan informasi tentang aktivitas apa saja yang perlu dihindari setelah penggunaan obat			✓		
Dimensi Keandalan (reliability)						
6	Pelayanan resep mudah dan tidak berbelit-belit			✓		
7	Obat yang diresepkan selalu tersedia di apotek				✓	
8	Penyerahan resep selalu teratur dengan nomor antrian resep				✓	
9	Waktu tunggu pelayanan resep tidak relatif lama			✓		
Jaminan (assurance)						
10	Apakah anda merasa puas saat petugas menjawab pertanyaan pasien			✓		
11	Apakah anda merasa puas dengan kemampuan petugas dalam membantu untuk memenuhi kebutuhan pasien			✓		
12	Apakah anda merasa puas dengan kebijaksanaan petugas apotek dalam menanggapi keluhan pasien				✓	
13	Apakah anda merasa puas tentang informasi obat yang diberikan petugas apotek serta bisa dipertanggung jawabkan					✓
14	Apakah anda merasa puas tentang keberadaan petugas apotek pada saat jam istirahat			✓		
15	Apakah anda merasa puas dengan pengetahuan serta kemampuan				✓	

No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
	petugas apotek dalam memberikan informasi obat					
Dimensi Empati (Empathy)						
16	Bagaimana menurut anda tentang pelayanan dan perhatian petugas apotek dalam menerima dan melayani resep saudara			✓		
17	Bagaimana menurut anda tentang perhatian petugas apotek terhadap keluhan pasien dan keluarga pasien					✓
18	Bagaimana menurut anda terhadap pelayanan petugas yang ramah, simpatik kepada semua pasien tanpa memandang status sosial				✓	
19	Bagaimana menurut anda tentang sikap petugas apotek dalam memberikan pelayanan dan memahami setiap keinginan pasien					✓
20	Bagaimana menurut anda tentang perhatian yang diberikan petugas apotek kepada semua pasien					✓
Dimensi Bukti Fisik (Tangible)						
21	Apakah yang anda rasakan tentang kerapihan, kebersihan, dan kenyamanan dalam ruangan tunggu					✓
22	Apakah yang anda rasakan dengan kerapihan serta penampilan petugas pelayan resep					✓
23	Apakah yang anda rasakan terhadap penataan ruang tunggu dan tempat pengambilan resep					✓
24	Apakah anda merasa puas terhadap kebersihan lingkungan di sekitar ruangan tunggu				✓	

LAMPIRAN 7

DIMENSI MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN

KETANGGAPAN (*Responsiveness*)



Gambar 1

Petugas memberikan KIE obat yang baik dan benar kepada pasien BPJS

KEHANDALAN (*Reliability*)



Gambar 2
Rak obat BPJS



Gambar 3
Nomor antrian resep BPJS

JAMINAN (assurance)



Gambar 4

Pasien BPJS merasa puas atas informasi yang diberikan petugas apotek

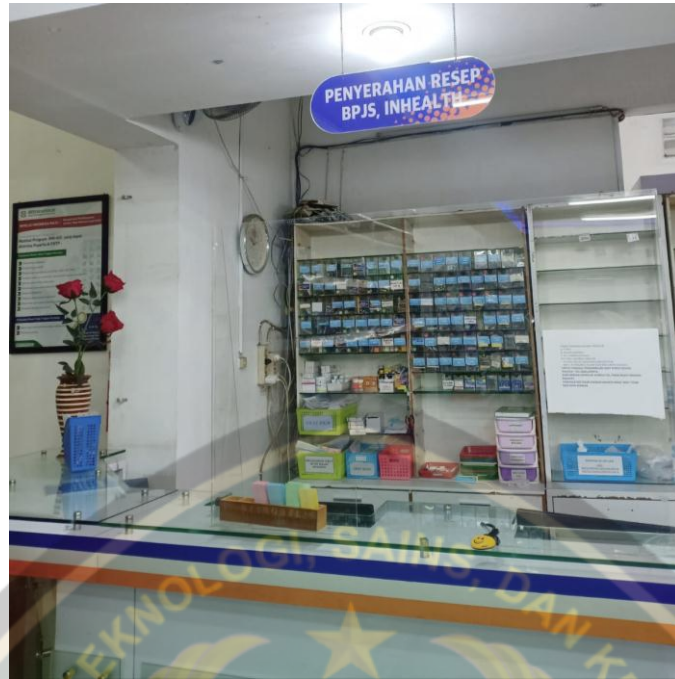
EMPATI (Empathy)



Gambar 5

Pelayanan petugas apotek kepada pasien BPJS

BUKTI FISIK (Tangible)



Gambar 6
Tempat pengambilan resep BPJS



Gambar 7
Ruang tunggu pasien BPJS