

Lampiran 1: Lembar Permohonan**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG****LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN**

Dengan Hormat,

Saya ... mahasiswa tingkat akhir pada Program Studi Diploma III Farmasi Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang akan melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pasien rawat jalan tingkat lanjutan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk.II Dr. Soepraoen Malang**” untuk itu saya memohon kepada bapak/ibu/saudara untuk berkenan menjadi responden pada penelitian yang akan saya lakukan. Semua data yang dikumpulkan akan dirahasiakan dan tanpa nama. Data hanya disajikan untuk pengembangan ilmu pentahuan dan teknologi bidang Farmasi serta tidak digunakan untuk maksud-maksud lain.

Sebagai bukti kesediaan menjadi responden dalam penelitian ini saya mohon kesediaan saudara untuk menandatangani lembar persetujuan yang telah disediakan. Atas perhatian saudara dalam proses penelitian ini saya sangat hormat dan ucapkan terimakasih

Malang,
Yang Menyatakan

Aris Sugiharto
204008

Lampiran 1: *Lembar Persetujuan Responden*

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN
KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG**

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Identitas Responden

Nama (Inisial) :

Jenis Kelamin : Laki – laki / Perempuan (*)

Usia : Tahun

Setelah saya membaca dan mendengar serta memahami tujuan dari penelitian berjudul ” **Analisis Tingkat Kepuasan Pasien rawat jalan tingkat lanjutan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk.II Dr. Soepraoen Malang**” maka dengan sukarela dan tanpa paksaan bersedia menjawab setiap pertanyaan yang diajukan peneliti dan bersedia diberikan perlakuan sesuai dengan tujuan penelitian. Bila pertanyaan yang diajukan maupun perlakuan menimbulkan ketidaknyamanan bagi saya, maka saya berhak mengundurkan diri sebagai responden

Malang,

Responden

Lampiran 1: Lembar Kuisioner

LEMBAR PENGUMPUL DATA

Petunjuk Pengisian

- i. Berilah tanda centang atau checklist (√) pada kotak yang sesuai \

No.	Penilaian Responden	Penilaian				
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
A. Ketanggapan (Responsiveness) (Susi Novaryatiin, Syahrida Dian Ardhany, & Siti Aliyah 2018)						
1.	Mampu memberikan penjelasan dan pelayanan secara cepat					
2.	Petugas membantu setiap saat					
3.	Tidak membuat Pasien rawat jalan tingkat lanjutan menunggu terlalu lama					
4.	Mengutamakan pelayanan terhadap kebutuhan pasien					
B. Keyakinan (Assurance) (Susi Novaryatiin, Syahrida Dian Ardhany, & Siti Aliyah 2018)						
1.	Prilaku petugas menimbulkan rasa aman dan percaya					
2.	Memiliki karyawan yang sopan dan hormat kepada pasien					

3.	Mampu memegang rahasia penyakit pasien					
C. Keandalan (Reliability) (Susi Novaryatiin, Syahrida Dian Ardhany, & Siti Aliyah 2018)						
1.	Memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah diberikan					
2.	Membantu Pasien rawat jalan tingkat lanjutan secara tulus dalam memecah masalahnya					
3.	Memberikan penjelasan yang dibutuhkan pasien					
4.	Mempunyai catatan dan administrasi yang baik tentang pasien					
5.	Memberikan waktu yang dibutuhkan Pasien rawat jalan tingkat lanjutan untuk berkonsultasi mengenai obat					
D. Empati (Emphaty) (Susi Novaryatiin, Syahrida Dian Ardhany, & Siti Aliyah 2018)						
1.	Mampu memberikan pelayanan secara individual					
2.	Mempunyai peraturan jam buka yang tidak terlalu ketat					

3.	Mempunyai karyawan yang selalu memperhatikan kebutuhan pribadi pasien					
4.	Memberikan waktu yang cukup bagi keluarga Pasien rawat jalan tingkat lanjutan untuk berkonsultasi					
5.	Mampu menyediakan fasilitas yang dibutuhkan pasien					
E. Bukti Langsung (Tangible) (Susi Novaryatiin, Syahrida Dian Ardhany, & Siti Aliyah 2018)						
1.	Memiliki ruang tunggu yang luas dan nyaman					
2.	Memiliki karyawan yang berseragam dan berpenampilan rapi					
3.	Memiliki papan petunjuk yang jelas					
4.	Memiliki papan informasi yang baik					

Lampiran 2 : dokumentasi



