

# LAMPIRAN

**LAMPIRAN 2. ANGKET UJI COBA PENELITIAN****PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER**

*Assalamualaikum Wr.Wb*

Dengan hormat,

Nama : **Suci Fuza Lestari**

NIM : **20081021038**

Mahasiswa program studi **Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**, akan mengadakan sebuah penelitian dalam rangka penulisan **TESIS** sebagai tugas akhir. **TESIS** yang peneliti maksud berjudul **"EVALUASI KUALITAS PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG"**. Sehubungan dengan hal tersebut peneliti mohon dengan hormat kepada bapak/ibu/saudara berkenan menjadi responden. Peneliti berharap saudara menjawab pertanyaan-pertanyaan dengan jujur, ikhlas dan tanpa prasangka. Jawaban yang diberikan semata-mata untuk kepentingan ilmu pengetahuan, tanpa maksud lain. Segala rahasia yang terekam dalam kuesioner akan di jaga sepenuhnya oleh peneliti, sehingga tidak dapat digunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Demikian surat permohonan ini peneliti buat. Atas bantuan dan kesediaan saudara/saudari untuk menjadi responden, peneliti mengucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Peneliti

**Suci Fuza Lestari**

**INFORMED CONSENT**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan ini saya,

Nama (inisial) :

Umur :

Alamat :

Jenis kelamin :

Menyatakan bersedia dengan sukarela menjadi responden dan menjawab pertanyaan dengan jujur terhadap kuesioner penelitian yang dilakukan oleh Suci Fuza Lestari. Dan berharap jawaban yang diberikan dijaga kerahasiaannya. Hal ini semata-mata untuk keperluan pengetahuan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Yogyakarta, Februari 2012

(.....)

**IDENTITAS RESPONDEN**

Isilah jawaban sesuai dengan kondisi anda.

1. Nama :..... (boleh tidak diisi)
2. Umur :.....
3. Pendidikan:
  - a. SD
  - b. SMP
  - c. SMA
  - d. PT
4. Pekerjaan:
  - a. Wiraswasta
  - b. Swasta
  - c. PNS
  - d. Lain-lain, sebutkan.....
5. Berapa kali memanfaatkan farmasi di RS PKU Muhammadiyah Gombong  
.....kali

**PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER HARAPAN PASIEN:**

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat saudara, dengan memberikan tanda (x) pada kolom yang tersedia. Isilah jawaban sesuai harapan anda terhadap pelayanan farmasi RSU Muhammadiyah Gombang.

Keterangan alternatif jawaban kusioner ini adalah sebagai berikut:

SP = Sangat Penting

P = Penting

N = Netral

TP = Tidak Penting

STP =Sangat Tidak Penting

No.	Pernyataan	SP	P	N	TP	STP
1.	Saya senang apabila unit farmasi mempunyai komitmen terhadap ketepatan jam buka dan tutup sesuai dengan jadwal yang ada					
2.	Saya berharap pelayanan di unit farmasi tepat waktu (< 15 menit)					
3.	Saya senang apabila petugas farmasi melayani dengan ramah					
4.	Saya berharap petugas farmasi mempunyai sikap yang baik dan memberikan pelayanan yang menyenangkan					
5.	Saya senang apabila petugas farmasi cepat merespon keluhan yang disampaikan oleh pasien berkaitan dengan pelayanan farmasi					
6.	Saya berharap petugas farmasi cepat tanggap untuk menyelesaikan keluhan yang disampaikan pasien berkaitan dengan pelayanan farmasi					
7.	Saya senang apabila petugas farmasi cepat melakukan tindakan untuk mengatasi masalah yang dialami pasien seperti kesalahan racikan resep, kekeliruan dosis dan sebagainya					

No.	Pernyataan	SP	P	N	TP	STP
8.	Saya berharap petugas farmasi menyelesaikan masalah yang dialami pasien tanpa prosedur yang berbelit-belit					
9.	Saya senang apabila petugas farmasi mempunyai pengetahuan dan kecakapan yang baik tentang obat					
10.	Saya berharap dilayani oleh petugas yang berkompeten di bidang pelayanan farmasi					
11.	Saya berharap obat yang dijual di unit farmasi berkualitas baik					
12.	Saya berharap obat yang dijual di unit farmasi terjamin kualitasnya					
13.	Saya senang apabila petugas farmasi pada saat melayani memberikan perhatian khusus kepada pasien					
14.	Saya berharap petugas farmasi melayani dengan memperhatikan kepentingan dan kebutuhan pasien					
15.	Saya senang apabila petugas farmasi memberikan informasi obat dengan jelas dan mudah dimengerti seperti cara konsumsi, dosis obat dan sebagainya					
16.	Saya berharap petugas selalu siap sedia memberikan informasi yang dibutuhkan pasien seperti informasi tentang obat, prosedur menebus obat atau informasi tentang harga obat					
17.	Saya senang apabila ruang tunggu unit farmasi terjaga kebersihannya					
18.	Saya berharap dapat menunggu antrian obat di ruang tunggu dan lingkungan yang nyaman					
19.	Saya berharap unit farmasi dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang lengkap seperti toilet, penerangan, dan pengeras suara yang memadai.					
20.	Saya senang apabila ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas umum seperti tempat duduk yang nyaman, TV dan bahan bacaan seperti koran.					

**PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER KINERJA:**

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat saudara, dengan memberikan tanda (x) pada kolom yang tersedia. Isilah jawaban sesuai dengan keadaan yang anda rasakan setelah memanfaatkan jasa pelayanan farmasi RSU Muhammadiyah Gombong. Keterangan alternatif jawaban kusioner ini adalah sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS =Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong selalu buka dan tutup tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ada					
2.	Pelayanan di unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong tepat waktu (< 15 menit)					
3.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong melayani dengan ramah					
4.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong bersikap baik dan memberikan pelayanan yang menyenangkan					
5.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong cepat merespon keluhan yang disampaikan oleh pasien berkaitan dengan pelayanan farmasi					
6.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong cepat tanggap menyelesaikan keluhan yang disampaikan pasien berkaitan dengan pelayanan farmasi					
7.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong cepat melakukan tindakan untuk mengatasi masalah yang dialami pasien seperti kesalahan racikan resep, kekeliruan dosis dan sebagainya					

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
8.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong menyelesaikan masalah yang dialami pasien tanpa prosedur yang berbelit-belit					
9.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong mempunyai pengetahuan dan kecakapan yang baik tentang obat					
10.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong mempunyai kompetensi di bidang pelayanan farmasi					
11.	Obat yang dijual di unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong berkualitas baik					
12.	Obat yang dijual di unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong terjamin kualitasnya					
13.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong memberikan pelayanan dengan penuh perhatian khusus kepada pasien					
14.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong melayani dengan memperhatikan kepentingan dan kebutuhan pasien					
15.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong memberikan informasi obat dengan jelas dan mudah dimengerti seperti cara konsumsi, dosis obat dan sebagainya					
16.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong selalu siap sedia memberikan informasi yang dibutuhkan pasien seperti informasi tentang obat, prosedur menebus obat atau informasi tentang harga obat					
17.	Ruang tunggu unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong terjaga kebersihannya					
18.	Ruang tunggu unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong berada di lingkungan yang nyaman					
19.	Unit farmasi unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang lengkap seperti toilet, penerangan, dan pengeras suara yang memadai.					
20.	Ruang tunggu dilengkapi unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong dengan fasilitas umum seperti tempat duduk yang nyaman, TV dan bahan bacaan seperti koran.					

**LAMPIRAN 5. KUESIONER PENELITIAN****PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER**

*Assalamualaikum Wr.Wb*

Dengan hormat,

Nama : **Suci Fuza Lestari**

NIM : **20081021038**

Mahasiswa program studi **Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**, akan mengadakan sebuah penelitian dalam rangka penulisan TESIS sebagai tugas akhir. TESIS yang peneliti maksud berjudul **"EVALUASI KUALITAS PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG"**. Sehubungan dengan hal tersebut peneliti mohon dengan hormat kepada bapak/ibu/saudara berkenan menjadi responden. Peneliti berharap saudara menjawab pertanyaan-pertanyaan dengan jujur, ikhlas dan tanpa prasangka. Jawaban yang diberikan semata-mata untuk kepentingan ilmu pengetahuan, tanpa maksud lain. Segala rahasia yang terekam dalam kuesioner akan di jaga sepenuhnya oleh peneliti, sehingga tidak dapat digunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Demikian surat permohonan ini peneliti buat. Atas bantuan dan kesediaan saudara/saudari untuk menjadi responden, peneliti mengucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Peneliti

**Suci Fuza Lestari**

**INFORMED CONSENT**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan ini saya,

Nama (inisial) :

Umur :

Alamat :

Jenis kelamin :

Menyatakan bersedia dengan sukarela menjadi responden dan menjawab pertanyaan dengan jujur terhadap kuesioner penelitian yang dilakukan oleh Suci Fuza Lestari. Dan berharap jawaban yang diberikan dijaga kerahasiaannya. Hal ini semata-mata untuk keperluan pengetahuan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Yogyakarta, Februari 2012

(.....)

**IDENTITAS RESPONDEN**

Isilah jawaban sesuai dengan kondisi anda.

6. Nama :..... (boleh tidak diisi)
7. Umur :.....
8. Pendidikan:
  - e. SD
  - f. SMP
  - g. SMA
  - h. PT
9. Pekerjaan:
  - e. Wiraswasta
  - f. Swasta
  - g. PNS
  - h. Lain-lain, sebutkan.....
10. Berapa kali memanfaatkan farmasi di RS PKU Muhammadiyah Gombong  
.....kali

**PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER HARAPAN PASIEN:**

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat saudara, dengan memberikan tanda (x) pada kolom yang tersedia. Isilah jawaban sesuai harapan anda terhadap pelayanan farmasi RS Muhammadiyah Gombang.

Keterangan alternatif jawaban kusioner ini adalah sebagai berikut:

SP = Sangat Penting

P = Penting

N = Netral

TP = Tidak Penting

STP =Sangat Tidak Penting

No.	Pernyataan	SP	P	N	TP	STP
1.	Saya senang apabila unit farmasi mempunyai komitmen terhadap ketepatan jam buka dan tutup sesuai dengan jadwal yang ada					
2.	Saya berharap pelayanan di unit farmasi tepat waktu (< 15 menit)					
3.	Saya senang apabila petugas farmasi melayani dengan ramah					
4.	Saya berharap petugas farmasi mempunyai sikap yang baik dan memberikan pelayanan yang menyenangkan					
5.	Saya senang apabila petugas farmasi cepat merespon keluhan yang disampaikan oleh pasien berkaitan dengan pelayanan farmasi					
6.	Saya berharap petugas farmasi cepat tanggap untuk menyelesaikan keluhan yang disampaikan pasien berkaitan dengan pelayanan farmasi					
7.	Saya senang apabila petugas farmasi cepat melakukan tindakan untuk mengatasi masalah yang dialami pasien seperti kesalahan racikan resep, kekeliruan dosis dan sebagainya					

No.	Pernyataan	SP	P	N	TP	STP
8.	Saya berharap petugas farmasi menyelesaikan masalah yang dialami pasien tanpa prosedur yang berbelit-belit					
9.	Saya senang apabila petugas farmasi mempunyai pengetahuan dan kecakapan yang baik tentang obat					
10.	Saya berharap dilayani oleh petugas yang berkompeten di bidang pelayanan farmasi					
11.	Saya berharap obat yang dijual di unit farmasi berkualitas baik					
12.	Saya senang apabila petugas farmasi pada saat melayani memberikan perhatian khusus kepada pasien					
13.	Saya berharap petugas farmasi melayani dengan memperhatikan kepentingan dan kebutuhan pasien					
14.	Saya senang apabila petugas farmasi memberikan informasi obat dengan jelas dan mudah dimengerti seperti cara konsumsi, dosis obat dan sebagainya					
15.	Saya senang apabila ruang tunggu unit farmasi terjaga kebersihannya					
16.	Saya berharap dapat menunggu antrian obat di ruang tunggu dan lingkungan yang nyaman					
17.	Saya berharap unit farmasi dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang lengkap seperti toilet, penerangan, dan pengeras suara yang memadai.					
18.	Saya senang apabila ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas umum seperti tempat duduk yang nyaman, TV dan bahan bacaan seperti koran.					

### PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER KINERJA:

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat saudara, dengan memberikan tanda (x) pada kolom yang tersedia. Isilah jawaban sesuai dengan keadaan yang anda rasakan setelah memanfaatkan jasa pelayanan farmasi RS Muhammadiyah Gombang. Keterangan alternatif jawaban kusioner ini adalah sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS =Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombang selalu buka dan tutup tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ada					
2.	Pelayanan di unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombang tepat waktu (< 15 menit)					
3.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombang melayani dengan ramah					
4.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombang bersikap baik dan memberikan pelayanan yang menyenangkan					
5.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombang cepat merespon keluhan yang disampaikan oleh pasien berkaitan dengan pelayanan farmasi					
6.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombang cepat tanggap menyelesaikan keluhan yang disampaikan pasien berkaitan dengan pelayanan farmasi					
7.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombang cepat melakukan tindakan untuk mengatasi masalah yang dialami pasien seperti kesalahan racikan resep, kekeliruan dosis dan sebagainya					

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
8.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong menyelesaikan masalah yang dialami pasien tanpa prosedur yang berbelit-belit					
9.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong mempunyai pengetahuan dan kecakapan yang baik tentang obat					
10.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong mempunyai kompetensi di bidang pelayanan farmasi					
11.	Obat yang dijual di unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong berkualitas baik					
12.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong memberikan pelayanan dengan penuh perhatian khusus kepada pasien					
13.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong melayani dengan memperhatikan kepentingan dan kebutuhan pasien					
14.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong memberikan informasi obat dengan jelas dan mudah dimengerti seperti cara konsumsi, dosis obat dan sebagainya					
15.	Ruang tunggu unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong terjaga kebersihannya					
16.	Ruang tunggu unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong berada di lingkungan yang nyaman					
17.	Unit farmasi unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang lengkap seperti toilet, penerangan, dan pengeras suara yang memadai.					
18.	Ruang tunggu dilengkapi unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong dengan fasilitas umum seperti tempat duduk yang nyaman, TV dan bahan bacaan seperti koran.					

## LAMPIRAN 6. TABULASI DATA PENELITIAN

## DATA RESPONDEN

No	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Frekuensi
1	47	Perguruan tinggi	Lain-lain	4
2	37	Perguruan tinggi	PNS	3
3	29	Perguruan tinggi	Swasta	2
4	30	SMA	PNS	5
5	27	Perguruan tinggi	Swasta	2
6	24	SMA	Lain-lain	2
7	20	SMA	Swasta	2
8	46	SMA	Swasta	3
9	49	Perguruan tinggi	Lain-lain	2
10	40	SMA	Wiraswasta	3
11	19	SMA	Swasta	3
12	42	SMA	Lain-lain	3
13	67	SD	Lain-lain	3
14	52	Perguruan tinggi	Swasta	6
15	46	Perguruan tinggi	PNS	4
16	25	Perguruan tinggi	Wiraswasta	3
17	53	SMA	Swasta	4
18	36	SMP	Wiraswasta	3
19	39	SMA	Swasta	2
20	43	SMP	Wiraswasta	3
21	43	SMA	Wiraswasta	2
22	43	SMA	Swasta	1
23	31	SMA	Wiraswasta	2
24	32	SD	Lain-lain	2
25	38	SMA	Swasta	4
26	25	Perguruan tinggi	Swasta	3
27	34	Perguruan tinggi	Swasta	3
28	30	SMP	Wiraswasta	4
29	24	SMA	Lain-lain	5
30	24	SMA	Lain-lain	1
31	32	SMP	Swasta	1
32	24	Perguruan tinggi	Lain-lain	6
33	30	Perguruan tinggi	Swasta	5
34	26	Perguruan tinggi	Swasta	1
35	32	SMA	Lain-lain	2
36	27	SMA	Swasta	4

No	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Frekuensi
37	38	SD	Lain-lain	6
38	39	SD	Lain-lain	3
39	30	SMA	Lain-lain	1
40	27	Perguruan tinggi	Swasta	2
41	56	SD	Lain-lain	3
42	62	SD	Lain-lain	2
43	56	SMA	Swasta	4
44	53	SMA	Wiraswasta	3
45	47	Perguruan tinggi	Swasta	4
46	22	Perguruan tinggi	Lain-lain	3
47	32	SMP	Wiraswasta	1
48	47	SMA	Wiraswasta	3
49	24	SMA	Wiraswasta	2
50	35	SMA	PNS	3
51	37	Perguruan tinggi	Lain-lain	2
52	46	SMA	Wiraswasta	7
53	36	SD	Lain-lain	3
54	54	SMA	Wiraswasta	4
55	24	SMA	Wiraswasta	3
56	19	Perguruan tinggi	Lain-lain	2
57	38	Perguruan tinggi	Swasta	3
58	52	SMA	Wiraswasta	5
59	26	Perguruan tinggi	PNS	1
60	32	Perguruan tinggi	Wiraswasta	5
61	42	SMA	PNS	5
62	28	SMA	Swasta	5
63	70	SMA	Wiraswasta	5
64	34	SMA	Swasta	3
65	58	SD	Lain-lain	3
66	68	SD	Lain-lain	4
67	40	SMA	Wiraswasta	3
68	23	SMA	Swasta	4
69	22	Perguruan tinggi	Lain-lain	1
70	19	SMA	Lain-lain	2
71	18	SMA	Lain-lain	1
72	18	SMP	Lain-lain	1
73	27	SMP	Lain-lain	3
74	48	Perguruan tinggi	PNS	3
75	17	SMA	Lain-lain	2
76	20	SMA	Lain-lain	1

No	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Frekuensi
77	17	SMA	Lain-lain	1
78	18	SMA	Lain-lain	2
79	28	Perguruan tinggi	Lain-lain	1
80	22	Perguruan tinggi	Lain-lain	2
81	47	Perguruan tinggi	Lain-lain	3
82	33	SMA	Wiraswasta	7
83	27	SMA	Swasta	1
84	24	SMA	Lain-lain	1
85	38	SMP	Lain-lain	3
86	50	SMA	PNS	3
87	36	Perguruan tinggi	PNS	5
88	23	SMA	Wiraswasta	2
89	40	SMA	Swasta	1
90	55	Perguruan tinggi	Wiraswasta	3
91	28	SD	Lain-lain	1
92	21	SMA	Wiraswasta	3
93	19	SMA	Swasta	1
94	50	SMA	Wiraswasta	3
95	48	SMA	Swasta	4
96	53	SD	Lain-lain	2
97	42	SMA	Wiraswasta	10
98	23	SMA	Wiraswasta	3
99	55	SMA	Lain-lain	3
100	42	Perguruan tinggi	PNS	4