

- 2017;5(2):106–15.
12. Kalijogo RFM. Analisis Kualitas pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan. J Ekon dan Akunt. 2019;21(03).
 13. Maiti, Bidinger. Jenis Variabel Dan Skala Pengukuran, Perbedaan Statistik Deskriptif Dan Inferensial. J Chem Inf Model. 1981;53(9):1689–99.

LAMPIRAN

Lampiran 1. From Kuisisioner

KUISISIONER

ANALISA KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN FARMASI SELAMA PERIODE FEBRUARI – APRIL 2021

Saya Eny Handayani, Mahasiswi Akademi Farmasi Surabaya. Saat ini sedang melakukan penelitian mengenai “Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi di Klinik Pratama Gempolkerep ” guna memenuhi Karya Tulis Ilmiah saya, yang sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Ahli Madya Farmasi.

Untuk tujuan tersebut saya memohon bapak/ibu dan saudara/i sekalian bersedia untuk mengisi kuisisioner ini. Terdapat 1 kuisisioner yang berisi

beberapa pertanyaan, yang dapat diisi jawaban sesuai dengan kondisi yang dialami saat ini.

Dalam penelitian ini tidak ada jawaban benar atau salah, penelitian ini tidak memberikan efek apapun pada bapak/ibu dan saudara/i sekalian. Selain itu, data identitas bapak/ibu dan saudara/i sekalian akan dijaga kerahasiaannya. Atas kerja sama dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Identitas Responden (Harap diisi sesuai identitas yang berlaku)

Nama :

Alamat :

Usia :

Jenis Kelamin : Laki-Laki / Perempuan (Pilih salah satu)

Pendidikan Terakhir :

a. SD b. SMP c. SMA d. D3/S1 e. Lainnya :

Pekerjaan :

a. PNS/POLRI/TNI b. Swasta c. Wirausahad. Ibu rumah tangga e. Lainnya :

PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER

Pilih jawaban yang anda rasa tepat dengan klik tombol pada kolom

yang sesuai kepuasan pasien :

Persepsi Pasien/ yang di rasakan		
<input type="radio"/>	Tidak Baik	1
<input type="radio"/>	Kurang Baik	2
<input type="radio"/>	Cukup Baik	3
<input type="radio"/>	Baik	4
<input type="radio"/>	Sangat Baik	5

Harapan Pasien

<input type="radio"/>	Tidak Penting	1
<input type="radio"/>	Kurang Penting	2
<input type="radio"/>	Cukup Penting	3
<input type="radio"/>	Penting	4
<input type="radio"/>	Sangat Penting	5

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN									
		KEPUASAN					HARAPAN				
		SP	P	CP	TP	STP	SP	P	CP	KP	TP
<i>Reliability(Kehandalan)</i>											
1	Petugas farmasi menjelaskan cara pemakaian obat dengan jelas dan mudah dimengerti.										
2	Petugas farmasi memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa membedakan status sosial dan lain- lain.										
3	Petugas farmasi memberikan etiket/label sesuai dengan cara pakai.										
4	Petugas farmasi memberikan informasi makanan yang harus di hindari selama pengobatan.										
5	Petugas farmasi memberikan informasi cara penyimpanan obat										
<i>Responsiveness (ketanggapan)</i>											
1	Petugas farmasi mengerjakan resep dengan cepat.(obat racikan 60 menit, non racikan 30 menit)										
2	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti										
3	Petugas farmasi terampil dan cakap dalam melayani pasien.										

4	Petugas farmasi melayani pasien sesuai dengan urutan antrian										
5	Ketika melayani pasien, petugas farmasi fokus dengan pasien dan tidak sambil bercanda dengan rekan kerjanya. pasien.										