

# LAMPIRAN



## Lampiran 2. Blanko Identitas Pasien

### IDENTITAS PASIEN

Nama :

Alamat :

No Telp/HP :

1. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan (coret yang tidak perlu)

2. Usia responden : (\*)

a. < 21 tahun

d. 41-50 tahun

b. 21-30 tahun

e. > 50

c. 31-40 tahun

3. Pendidikan Terakhir : (\*)

a. SD / sederajat

d. Akademi / diploma

b. SMP / sederajat

e. S 1

c. SMA / sederajat

f. Lainnya

4. Pekerjaan : (\*)

a. PNS / POLRI / TNI

d. Pegawai / Karyawan swasta

b. Guru / Dosen

e. Buruh / Petani

c. Wiraswasta

f. Lainnya

5. Penghasilan tiap bulan (dalam rupiah) : (\*)

a. Belum berpenghasilan

d. 2.000.000 – 3.000.000

b. 500.000 – 1.000.000

e. > 3.000.000

c. 1.000.000 – 2.000.000

f. Lainnya

6. Jarak rumah dengan rumah sakit : (\*)

a. < 1 km

d. 3-4 km

b. 1-2 km

e. 4-5 km

c. 2-3 km

f. > 5 km

NB (\*) : Lingkari jawaban yang sesuai







#### Lampiran 4. Karakteristik Responden

No	JK	Pasien	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Penghasilan (dalam rupiah)	Jarak Rumah
1	Perempuan	BPJS	21 - 30 th	SMP/Sederajat	Buruh / Petani	500.000 - 1.000.000	> 5 km
2	Perempuan	BPJS	> 50 th	SMA/Sederajat	Lainnya	Lainnya	> 5 km
3	Perempuan	BPJS	31 - 40 th	SMA/Sederajat	Lainnya	Lainnya	> 5 km
4	Laki-laki	BPJS	> 50 th	SMP/Sederajat	Wiraswasta	1.000.000 - 2.000.000	> 5 km
5	Perempuan	Non-BPJS	21 - 30 th	S1	Lainnya	Belum berpenghasilan	> 5 km
6	Laki-laki	BPJS	31 - 40 th	SD/Sederajat	Buruh / Petani	1.000.000 - 2.000.000	> 5 km
7	Perempuan	BPJS	> 50 th	SMA/Sederajat	Lainnya	Lainnya	4 - 5 km
8	Laki-laki	BPJS	31 - 40 th	SMA/Sederajat	Wiraswasta	1.000.000 - 2.000.000	> 5 km
9	Perempuan	BPJS	31 - 40 th	SMA/Sederajat	Lainnya	Lainnya	> 5 km
10	Laki-laki	Non-BPJS	31 - 40 th	SMA/Sederajat	Pegawai / Karyawan Swasta	2.000.000 - 3.000.000	4 - 5 km
11	Perempuan	BPJS	21 - 30 th	S1	Wiraswasta	500.000 - 1.000.000	2 - 3 km
12	Laki-laki	BPJS	> 50 th	SMA/Sederajat	Buruh / Petani	500.000 - 1.000.000	> 5 km
13	Perempuan	BPJS	41 - 50 th	SMP/Sederajat	Lainnya	Lainnya	4 - 5 km
14	Perempuan	Non-BPJS	< 21 th	SMP/Sederajat	Lainnya	Belum berpenghasilan	> 5 km
15	Perempuan	BPJS	31 - 40 th	SMA/Sederajat	Pegawai / Karyawan Swasta	2.000.000 - 3.000.000	4 - 5 km
16	Laki-laki	BPJS	> 50 th	SMA/Sederajat	Buruh / Petani	500.000 - 1.000.000	> 5 km
17	Perempuan	BPJS	31 - 40 th	SMP/Sederajat	Lainnya	Lainnya	4 - 5 km
18	Perempuan	BPJS	31 - 40 th	SD/Sederajat	Lainnya	Lainnya	2 - 3 km
19	Laki-laki	BPJS	> 50 th	SD/Sederajat	Buruh / Petani	500.000 - 1.000.000	4 - 5 km
20	Laki-laki	BPJS	> 50 th	SMA/Sederajat	Wiraswasta	1.000.000 - 2.000.000	3 - 4 km

21	Perempuan	BPJS	41 - 50 th	SMA/Sederajat	Lainnya	Lainnya	3 - 4 km
22	Laki-laki	BPJS	41 - 50 th	SD/Sederajat	Buruh / Petani	500.000 - 1.000.000	> 5 km
23	Perempuan	BPJS	31 - 40 th	SMA/Sederajat	Pegawai / Karyawan Swasta	2.000.000 - 3.000.000	2 - 3 km
24	Laki-laki	BPJS	41 - 50 th	S1	Guru / Dosen	> 3.000.000	4 - 5 km
25	Perempuan	BPJS	31 - 40 th	SMA/Sederajat	Lainnya	Lainnya	3 - 4 km
26	Laki-laki	BPJS	41 - 50 th	SMA/Sederajat	Buruh / Petani	500.000 - 1.000.000	> 5 km
27	Perempuan	BPJS	21 - 30 th	Akademi / Diploma	Pegawai / Karyawan Swasta	2.000.000 - 3.000.000	3 - 4 km
28	Perempuan	Non-BPJS	41 - 50 th	SMA/Sederajat	Wiraswasta	1.000.000 - 2.000.000	4 - 5 km
29	Perempuan	BPJS	> 50 th	SMA/Sederajat	Lainnya	Lainnya	4 - 5 km
30	Laki-laki	BPJS	41 - 50 th	SMA/Sederajat	Pegawai / Karyawan Swasta	2.000.000 - 3.000.000	4 - 5 km
31	Laki-laki	BPJS	41 - 50 th	SMP/Sederajat	Wiraswasta	1.000.000 - 2.000.000	3 - 4 km
32	Laki-laki	BPJS	> 50 th	SMA/Sederajat	Lainnya	500.000 - 1.000.000	4 - 5 km
33	Laki-laki	Non-BPJS	21 - 30 th	SMA/Sederajat	Pegawai / Karyawan Swasta	1.000.000 - 2.000.000	2 - 3 km
34	Perempuan	BPJS	41 - 50 th	SMA/Sederajat	Lainnya	Lainnya	4 - 5 km
35	Laki-laki	Non-BPJS	41 - 50 th	S1	Pegawai / Karyawan Swasta	> 3.000.000	4 - 5 km
36	Perempuan	BPJS	> 50 th	SD/Sederajat	Lainnya	Lainnya	> 5 km
37	Laki-laki	Non-BPJS	21 - 30 th	SMA/Sederajat	Lainnya	Belum berpenghasilan	2 - 3 km
38	Perempuan	BPJS	41 - 50 th	S1	Guru / Dosen	2.000.000 - 3.000.000	3 - 4 km
39	Perempuan	BPJS	31 - 40 th	SMA/Sederajat	PNS / POLRI / TNI	2.000.000 - 3.000.000	4 - 5 km
40	Laki-laki	BPJS	41 - 50 th	Akademi / Diploma	PNS / POLRI / TNI	> 3.000.000	3 - 4 km

41	Perempuan	BPJS	31 - 40 th	SMA/Sederajat	Wiraswasta	1.000.000 - 2.000.000	> 5 km
42	Laki-laki	Non-BPJS	41 - 50 th	S1	Guru / Dosen	2.000.000 - 3.000.000	2 - 3 km
43	Perempuan	BPJS	31 - 40 th	SMA/Sederajat	Wiraswasta	1.000.000 - 2.000.000	3 - 4 km
44	Laki-laki	BPJS	> 50 th	SMP/Sederajat	Buruh / Petani	500.000 - 1.000.000	> 5 km
45	Laki-laki	BPJS	> 50 th	SMA/Sederajat	Lainnya	500.000 - 1.000.000	4 - 5 km
46	Laki-laki	BPJS	31 - 40 th	SMA/Sederajat	Buruh / Petani	500.000 - 1.000.000	> 5 km
47	Perempuan	BPJS	31 - 40 th	SD/Sederajat	Lainnya	Lainnya	> 5 km
48	Laki-laki	BPJS	> 50 th	SMA/Sederajat	Wiraswasta	2.000.000 - 3.000.000	3 - 4 km
49	Perempuan	BPJS	31 - 40 th	SMA/Sederajat	Pegawai / Karyawan Swasta	1.000.000 - 2.000.000	2 - 3 km
50	Perempuan	BPJS	> 50 th	SMA/Sederajat	Lainnya	Lainnya	3 - 4 km
51	Laki-laki	Non-BPJS	41 - 50 th	S1	PNS / POLRI / TNI	> 3.000.000	3 - 4 km
52	Laki-laki	BPJS	41 - 50 th	SD/Sederajat	Buruh / Petani	1.000.000 - 2.000.000	> 5 km
53	Perempuan	BPJS	> 50 th	SMP/Sederajat	Lainnya	Lainnya	3 - 4 km
54	Laki-laki	BPJS	> 50 th	SMA/Sederajat	Lainnya	500.000 - 1.000.000	2 - 3 km
55	Perempuan	Non-BPJS	31 - 40 th	SMP/Sederajat	Wiraswasta	500.000 - 1.000.000	> 5 km
56	Perempuan	BPJS	31 - 40 th	SMP/Sederajat	Lainnya	Lainnya	> 5 km
57	Laki-laki	BPJS	31 - 40 th	SMA/Sederajat	Wiraswasta	1.000.000 - 2.000.000	4 - 5 km
58	Laki-laki	BPJS	> 50 th	SD/Sederajat	Buruh / Petani	500.000 - 1.000.000	> 5 km
59	Perempuan	BPJS	21 - 30 th	SMA/Sederajat	Lainnya	Belum berpenghasilan	3 - 4 km
60	Perempuan	BPJS	31 - 40 th	SMA/Sederajat	Wiraswasta	1.000.000 - 2.000.000	2 - 3 km

61	Laki-laki	Non-BPJS	41 - 50 th	SMA/Sederajat	Pegawai / Karyawan Swasta	2.000.000 - 3.000.000	4 - 5 km
62	Perempuan	BPJS	41 - 50 th	SMP/Sederajat	Wiraswasta	500.000 - 1.000.000	2 - 3 km
63	Laki-laki	BPJS	> 50 th	SD/Sederajat	Buruh / Petani	500.000 - 1.000.000	> 5 km
64	Perempuan	BPJS	> 50 th	SD/Sederajat	Lainnya	Lainnya	> 5 km
65	Laki-laki	Non-BPJS	41 - 50 th	SMA/Sederajat	Wiraswasta	1.000.000 - 2.000.000	4 - 5 km
66	Perempuan	BPJS	31 - 40 th	SD/Sederajat	Buruh / Petani	500.000 - 1.000.000	> 5 km
67	Laki-laki	BPJS	41 - 50 th	SMA/Sederajat	Wiraswasta	> 3.000.000	4 - 5 km
68	Perempuan	BPJS	41 - 50 th	SMA/Sederajat	Lainnya	Lainnya	> 5 km
69	Laki-laki	BPJS	41 - 50 th	SMA/Sederajat	Pegawai / Karyawan Swasta	2.000.000 - 3.000.000	2 - 3 km
70	Laki-laki	BPJS	> 50 th	SMP/Sederajat	Buruh / Petani	500.000 - 1.000.000	> 5 km
71	Perempuan	BPJS	> 50 th	SD/Sederajat	Lainnya	Lainnya	> 5 km
72	Perempuan	BPJS	41 - 50 th	SMA/Sederajat	Wiraswasta	1.000.000 - 2.000.000	2 - 3 km
73	Laki-laki	BPJS	41 - 50 th	Akademi / Diploma	PNS / POLRI / TNI	2.000.000 - 3.000.000	3 - 4 km
74	Laki-laki	Non-BPJS	21 - 30 th	SMA/Sederajat	Wiraswasta	1.000.000 - 2.000.000	4 - 5 km
75	Laki-laki	BPJS	> 50 th	SMA/Sederajat	Lainnya	500.000 - 1.000.000	4 - 5 km
76	Perempuan	BPJS	31 - 40 th	Akademi / Diploma	Pegawai / Karyawan Swasta	2.000.000 - 3.000.000	3 - 4 km
77	Perempuan	BPJS	41 - 50 th	SMA/Sederajat	Lainnya	Lainnya	4 - 5 km
78	Perempuan	BPJS	21 - 30 th	S1	Guru / Dosen	2.000.000 - 3.000.000	4 - 5 km
79	Laki-laki	Non-BPJS	41 - 50 th	SMA/Sederajat	Wiraswasta	1.000.000 - 2.000.000	2 - 3 km
80	Laki-laki	BPJS	> 50 th	SMA/Sederajat	Buruh / Petani	500.000 - 1.000.000	> 5 km

81	Perempuan	BPJS	31 - 40 th	SMP/Sederajat	Lainnya	Lainnya	> 5 km
82	Laki-laki	BPJS	41 - 50 th	S1	Guru / Dosen	> 3.000.000	3 - 4 km
83	Perempuan	BPJS	31 - 40 th	Akademi / Diploma	PNS / POLRI / TNI	2.000.000 - 3.000.000	4 - 5 km
84	Perempuan	BPJS	41 - 50 th	SMA/Sederajat	Lainnya	Lainnya	4 - 5 km
85	Laki-laki	BPJS	> 50 th	SMA/Sederajat	Lainnya	500.000 - 1.000.000	> 5 km
86	Laki-laki	Non-BPJS	31 - 40 th	SMA/Sederajat	Pegawai / Karyawan Swasta	2.000.000 - 3.000.000	4 - 5 km
87	Laki-laki	BPJS	> 50 th	SMA/Sederajat	Lainnya	Lainnya	2 - 3 km
88	Perempuan	BPJS	> 50 th	SMP/Sederajat	Lainnya	Lainnya	4 - 5 km
89	Laki-laki	BPJS	31 - 40 th	SD/Sederajat	Buruh / Petani	500.000 - 1.000.000	> 5 km
90	Perempuan	BPJS	41 - 50 th	SMA/Sederajat	Lainnya	Lainnya	3 - 4 km
91	Perempuan	BPJS	31 - 40 th	SMA/Sederajat	Pegawai / Karyawan Swasta	1.000.000 - 2.000.000	4 - 5 km
92	Laki-laki	Non-BPJS	31 - 40 th	Akademi / Diploma	Wiraswasta	2.000.000 - 3.000.000	2 - 3 km
93	Laki-laki	BPJS	> 50 th	SMP/Sederajat	Lainnya	500.000 - 1.000.000	> 5 km
94	Laki-laki	BPJS	21 - 30 th	SMA/Sederajat	Pegawai / Karyawan Swasta	1.000.000 - 2.000.000	4 - 5 km
95	Perempuan	BPJS	41 - 50 th	SMA/Sederajat	Lainnya	Lainnya	2 - 3 km
96	Perempuan	BPJS	41 - 50 th	SMA/Sederajat	Wiraswasta	1.000.000 - 2.000.000	4 - 5 km
97	Laki-laki	Non-BPJS	31 - 40 th	SMA/Sederajat	Pegawai / Karyawan Swasta	2.000.000 - 3.000.000	3 - 4 km
98	Perempuan	BPJS	41 - 50 th	Akademi / Diploma	PNS / POLRI / TNI	2.000.000 - 3.000.000	3 - 4 km
99	Perempuan	BPJS	41 - 50 th	SMP/Sederajat	Lainnya	Lainnya	4 - 5 km
100	Laki-laki	BPJS	> 50 th	SMA/Sederajat	Lainnya	500.000 - 1.000.000	2 - 3 km

**Lampiran 5. Rata-rata Kepuasan dan Harapan**

<b>No</b>	<b>Elemen Dimensi Keandalan</b>	<b>Rata - Rata Kepuasan</b>	<b>Rata - rata Harapan</b>
1	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	3.26	3.79
2	Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	3.11	3.77
3	Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis seharusnya obat yang harus diminum	3.23	3.69
4	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat	3.27	3.81
5	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	3.09	3.75
6	Petugas kegiatan administrasi tampak lebih teratur	3.23	3.59
7	Pelayanan apotek sesuai dengan biaya atau premi yang dibayar	3.19	3.67
8	Prosedur untuk mendapatkan obat di farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami	3.17	3.65
	<b>Elemen Dimensi Daya tanggap</b>		
1	Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi	2.22	3.75
2	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	3.12	3.69
3	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	3.18	3.72
4	Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi	3.21	3.71
5	Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien	3.24	3.65
6	Kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan	3.13	3.67
7	Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal	3.26	3.73
8	Tahap kedisiplin petugas farmasi memuaskan	3.09	3.61

	<b>Elemen Dimensi Kepastian</b>		
1	Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka	3.11	3.85
2	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya	3.22	3.79
3	Petugas farmasi dapat dipercaya	3.26	3.87
4	Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya	3.23	3.78
5	Layanan yang diberikan cepat dan tepat	2.28	3.89
6	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	3.25	3.67
7	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	3.31	3.78
8	Petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan	3.21	3.85
	<b>Elemen Dimensi Empati</b>		
1	Petugas farmasi memahami keperluan pasien	3.23	3.83
2	Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan	3.13	3.79
3	Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien	3.11	3.68
4	Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati	3.21	3.83
5	Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik	3.09	3.71
6	Petugas farmasi tidak membiarkan pasien menunggu lama	2.17	3.87
7	Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan	3.16	3.78
8	Petugas farmasi senantiasa memupuk perhatian pada kerja	3.24	3.79

	<b>Elemen Dimensi Berwujud</b>		
1	Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik	3.33	3.77
2	Tempat duduk di farmasi mencukupi	3.23	3.75
3	Letak instalasi farmasi mudah dicapai	3.25	3.76
4	Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV ada diruang tunggu membuat nyaman	3.37	3.59
5	Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet	3.31	3.57
6	Arahan pada label obat mudah dipahami	3.41	3.76
7	Petugas farmasi cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan	3.29	3.69
8	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit	3.25	3.75

**Lampiran 6. Tingkat Kesesuaian**

No	Elemen Dimensi Keandalan	Rata - Rata Kepuasan	Rata - rata Harapan	Tingkat Kesesuaian
1	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	3.26	3.79	86.02
2	Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	3.11	3.77	82.49
3	Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis seharusnya obat yang harus diminum	3.23	3.69	87.53
4	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat	3.27	3.81	85.83
5	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	3.09	3.75	82.40
6	Petugas kegiatan administrasi tampak lebih teratur	3.23	3.59	89.97
7	Pelayanan apotek sesuai dengan biaya atau permi yang dibayar	3.19	3.67	86.92
8	Prosedur untuk mendapatkan obat di farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami	3.17	3.65	86.85
	<b>Elemen Dimensi Daya tanggap</b>			
1	Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi	2.22	3.75	59.20
2	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	3.12	3.69	84.55
3	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	3.18	3.72	85.48
4	Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi	3.21	3.71	86.52
5	Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien	3.24	3.65	88.77
6	Kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan	3.13	3.67	85.29
7	Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal	3.26	3.73	87.40
8	Tahap kedisiplin petugas farmasi memuaskan	3.09	3.61	85.60

	<b>Elemen Dimensi Kepastian</b>			
1	Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka	3.11	3.85	80.78
2	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya	3.22	3.79	84.96
3	Petugas farmasi dapat dipercaya	3.26	3.87	84.24
4	Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya	3.23	3.78	85.45
5	Layanan yang diberikan cepat dan tepat	2.28	3.89	58.61
6	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	3.25	3.67	88.56
7	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	3.31	3.78	87.57
8	Petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan	3.21	3.85	83.38
	<b>Elemen Dimensi Empati</b>			
1	Petugas farmasi memahami keperluan pasien	3.23	3.83	84.33
2	Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan	3.13	3.79	82.59
3	Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien	3.11	3.68	84.51
4	Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati	3.21	3.83	83.81
5	Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik	3.09	3.71	83.29
6	Petugas farmasi tidak membiarkan pasien menunggu lama	2.17	3.87	56.07
7	Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan	3.16	3.78	83.60
8	Petugas farmasi senantiasa memupuk perhatian pada kerja	3.24	3.79	85.49

	<b>Elemen Dimensi Berwujud</b>			
1	Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik	3.33	3.77	88.33
2	Tempat duduk di farmasi mencukupi	3.23	3.75	86.13
3	Letak instalasi farmasi mudah dicapai	3.25	3.76	86.44
4	Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV ada diruang tunggu membuat nyaman	3.37	3.59	93.87
5	Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet	3.31	3.57	92.72
6	Arahan pada label obat mudah dipahami	3.41	3.76	90.69
7	Petugas farmasi cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan	3.29	3.69	89.16
8	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit	3.25	3.75	86.67