

LAMPIRAN

Lampiran 1. Keterangan Layak Etik

KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL APPROVAL
"ETHICAL APPROVAL"

No.155/EC-KEPK FKIK UMY/VII/2019

Protokol penelitian yang diusulkan oleh :
The research protocol proposed by

Peneliti utama : Rahzopon Seraguma
Principal In Investigator

Nama Institusi : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA

Name of the Institution

Dengan judul:
Title

**"ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSUD DR. M. YUNUS PROVINSI BENGKULU"**

*"ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION LEVELS ON PHARMACEUTICAL SERVICES IN
PHARMACEUTICAL INSTALLATION OUTPATIENT OF REGIONAL PUBLIC HOSPITAL DR. M.
YUNUS BENGKULU PROVINCE"*

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 01 Juli 2019 sampai dengan tanggal 01 Juli 2020.

This declaration of ethics applies during the period July 01, 2019 until July 01, 2020.

July 01, 2019
Mirsas and Chairperson,
Dr. dr. Etik Hidayati M. Kes.



Lampiran 2. Rekomendasi Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI BENGKULU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Batang Hari No.108 Kel.Padang Harapan, Kec.Ratu Agung, Kota Bengkulu Telp: (0736) 22044 Fax: (0736) 7342192 SMS: 0819 1535 8000
Website: www.dpmpstp.bengkuluprov.go.id / Email: dpmpstpbengkuluprov@gmail.com
BENGKULU 36223

REKOMENDASI

Nomor : 503/82.650/65/DPMPSTP-P.1/2019

TENTANG PENELITIAN

- Dasar :
1. Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 14 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Pemerintah Provinsi Bengkulu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu.
 2. Surat dari Kaprodi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Nomor : 031/C4-III/FARM-UMY/II/2019, Tanggal 12 Januari 2019 Perihal Rekomendasi Penelitian. Permohonan Diterima Tanggal 15 Januari 2019 .

Nama / NPM	: Rahzopan Seraguma/ 20150350032
Pekerjaan	: Mahasiswa
Maksud	: Melakukan Penelitian
Judul Proposal Penelitian	: Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan
Daerah Penelitian	: RSUD Dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu
Waktu Penelitian/ Kegiatan	: 15 Januari 2019 s/d 15 Februari 2019
Penanggung Jawab	: Kaprodi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dengan ini merekomendasikan penelitian yang akan diadakan dengan ketentuan :

- a. Sebelum melakukan penelitian harus melapor kepada Gubernur/ Bupati/ Walikota Cq. Kepala Badan/ Kepala Kantor Kesbang Pol atau sebutan lain setempat.
- b. Harus mentaati semua ketentuan Perundang-undangan yang berlaku.
- c. Selesai melakukan penelitian agar melaporkan/ menyampaikan hasil penelitian kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- d. Apabila masa berlaku Rekomendasi ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai, perpanjangan Rekomendasi Penelitian harus diajukan kembali kepada instansi pemohon.
- e. Rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat rekomendasi ini tidak mentaati/ mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut di atas.

Demikian Rekomendasi ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Bengkulu, 15 Januari 2019

a.n. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI BENGKULU
KEPALA BIDANG ADMINISTRASI PELAYANAN
PERIZINAN DAN NON PERIZINAN I,




PEMBINA TK. I
NIP. 196209111498303 1 005

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesbang Pol Provinsi Bengkulu
2. Direktur RSUD Dr. M. Yunus
3. Kaprodi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Yang bersangkutan

Lampiran 3. Izin Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI BENGKULU
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH
RSUD Dr. M. YUNUS

Jl. Bhayangkara Bengkulu 38229 Telp. (0736) 52004 – 52006 Fax. (0736) 52007
BENGKULU 38229



Nomor : 074/ 50 /BID-DIK
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian
Mahasiswa

Bengkulu, 21 Januari 2019
Yth. Kabid Pelayanan Farmasi & Gizi
RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu
di- Tempat

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat dari Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,
Nomor:032/C.4-III/FARM-UMY/I/2019 tanggal 12 Januari 2019 Perihal:

Permohonan Izin Penelitian Mahasiswa :

Nama : **RAHZOPAN SERAGUMA**
NPM : 20150350032
Program Studi : S1 Farmasi
Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap
Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat
Jalan RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu.

Tempat Penelitian : Instalasi Farmasi Rawat Jalan

Bersama ini kami mohon kesediaan unit bersangkutan untuk memberikan
izin terhitung mulai tanggal 21 Januari s.d 21 Februari 2019.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan
terima kasih.

Acc. 23/1/2019



KEPALA BIDANG PENDIDIKAN



REFMIZALTI, S.Kep
NIP 19640124 198312 2 001

- Tembusan:
1. Ka. Instalasi Farmasi
 2. Yang Bersangkutan
 3. Arsip


ke Instalasi Farmasi



Kep Instalasi Farmasi
RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu


Noviana Sayuti, S.Farm, Apt, Mkt
KIPK KARSANA 20002

Lampiran 4. Surat Keterangan Selesai Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI BENGKULU
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH
RSUD Dr. M. YUNUS

Jl. Bhayangkara Bengkulu 38229 Telp. (0736) 52004 – 52006 Fax. (0736) 52007
 BENGKULU 38229



SURAT KETERANGAN
 Nomor : 074 / 678 / BID-DIK

Yang bertandatangan dibawah ini :


a. Nama : **MARIANI, SST. SKM**
 b. Jabatan : Wakil Direktur Penunjang Medik dan Kependidikan


gdengan ini menerangkan bahwa :

a. Nama : **RAHZOPAN SERAGUMA**
 b. NPM : 20150350032
 c. Institusi : S-1 Farmasi/ Universitas Yogyakarta
 d. Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. M. Yunus Bengkulu.
 e. Ruang Penelitian : Instalasi Farmasi Rawat Jalan
 f. Maksud : Telah Melakukan Penelitian Mulai Tanggal 21 Januari s.d 11 Februari 2019

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Bengkulu, 11 Februari 2019
 Wakil Direktur
 Penunjang Medik dan Kependidikan


MARIANI, SST. SKM
 NIP 19650323 198803 2 006



Lampiran 5. Formulir Informasi dan Persetujuan



FORMULIR INFORMASI DAN PERSETUJUAN

Nomer Penelitian Komisi Etik : No.155/EC-KEPK FKIK UMY/VII/2019
Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD DR. M. YUNUS Provinsi Bengkulu

Terimakasih atas waktu anda untuk membaca formulir ini. Formulir informasi dan persetujuan partisipan/responden/pastisipan berisi 4 halaman. Pastikan anda untuk membaca seluruh halaman yang tersedia.

Anda telah diundang untuk ikut serta dalam penelitian yang penjelasannya sebagai berikut

Apa yang dimaksud dengan Formulir Informasi?

Pada formulir informasi yang anda pegang ini, anda akan mendapatkan informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian ini. Penjelasan tersebut berisi tentang tahapan penelitian yang disampaikan dengan jelas dan terbuka. Penjelasan ini diharapkan dapat membantu anda dalam memutuskan apakah anda diikutkan atau tidak dalam penelitian ini.

Anda diharapkam untuk membaca formulir informasi ini dengan seksama. Anda dapat bertanya mengenai hal apapun yang terkait penelitian ini pada kami.

Partisipasi anda dalam penelitian ini bersifat sukarela. Jika anda tidak berkenan untuk mengikuti penelitian ini, anda tidak harus mengikuti penelitian ini. Anda juga diperbolehkan untuk keluar dari penelitian ini sewaktu-waktu. Hal tersebut tidak akan mempengaruhi akses pelayanan kepada anda.

Jika anda sudah memahami tentang penelitian ini dan bersedia ikut serta, anda dapat menandatangani formulir persetujuan pada akhir penjelasan informasi ini, dan akan diberi fotokopian untuk disimpan.

1. Apakah penelitian ini sebenarnya? Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat. Meningkatnya taraf hidup masyarakat berbanding lurus dengan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Hal tersebut mendorong penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan yang menyeluruh, terpadu, merata dan dapat diterima serta terjangkau oleh seluruh masyarakat, sehingga menuntut penyedia pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan guna meningkatkan kualitas hidup serta kepuasan pasien (Depkes RI, 1988).Kepuasan pasien adalah salah satu unsur yang dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga hal ini mendorong

setiap rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit agar memberikan kepuasan pelayanan kepada pasien (Rengga, 2014). Kepuasan pasien merupakan satu indikator penting bagi kualitas pelayanan dan memiliki dampak bagi penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan yang lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien.

Apa tujuan dari penelitian ini?

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu.
2. Mengetahui pandangan pengguna jasa/pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu melalui model Servqual.

Berapa banyak peserta yang terlibat dalam penelitian ini?

Peserta dalam penelitian ini adalah sampel seluruh pasien Instalasi Farmasi Rawat Jalan di RSUD DR. M. YUNUS Provinsi Bengkulu yang berjumlah 500 orang.

Apa jenis penelitian ini?

Penelitian ini merupakan penelitian non-eksperimental secara deskriptif-analitik dengan pendekatan cross sectional.

2. Siapa yang melakukan penelitian ini?

Rahzopan Seraguma (Mahasiswa Program Studi Farmasi FKIK UMY).

3. Mengapa saya diminta untuk terlibat dalam penelitian ini?

Penelitian ini membutuhkan subjek yang merasakan langsung pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD DR. M. YUNUS Provinsi Bengkulu. Pemilihan subjek ini dimaksudkan agar dapat memberikan penilaian secara nyata tingkat kepuasan subjek terkait pelayanan kefarmasian sebagai hal yang diteliti.

4. Apa yang perlu saya lakukan pada penelitian ini?

Subjek penelitian diharapkan bersedia untuk:

1. Mengisi formulir oleh peneliti yang menanyakan tentang Karakteristik Responden. Karakteristik Responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan, dan jarak tempat tinggal dengan rumah sakit.
2. Mengisi instrumen penelitian yang berupa Kuesioner secara jujur dan sebenar-benarnya.
3. Bersedia apabila peneliti melakukan wawancara, sehingga dapat menjawab setiap pertanyaan peneliti dengan jujur dan sebenar-benarnya berkaitan dengan penelitian.

5. Apakah pilihan yang dimiliki anda mengenai keputusan anda mengikutsertakan diri dalam penelitian ini?

Dalam penelitian ini, subjek diberikan kebebasan dalam memilih keikutsertaan tanpa ada paksaan. Apabila subjek telah memutuskan untuk ikut serta, subjek juga diberikan kebebasan untuk dapat mengundurkan diri/berubah pikiran setiap saat tanpa dikenai denda dan/atau sanksi apapun. Apabila subjek tidak bersedia untuk berpartisipasi, maka tidak akan dipaksa untuk bersedia mengikuti penelitian ini dan dianggap sebagai kriteria eksklusi penelitian.

6. Apa keuntungan yang mungkin anda peroleh?

Manfaat langsung yang subjek dapatkan sebagai responden adalah dapat mengetahui tingkat kepuasan dalam Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD DR. M. YUNUS, sehingga nantinya dapat menjadi acuan untuk memperbaiki, menjaga, dan meningkatkan kualitas Pelayanan Kefarmasian.

7. Apakah terdapat kompensasi yang mungkin anda peroleh selama mengikuti studi ini?

Subjek akan mendapatkan souvenir dari peneliti sebagai bentuk ucapan terima kasih atas kesediaan untuk ikut serta dalam penelitian ini.

8. Apakah kemungkinan resiko atau efek samping yang mungkin terjadi?

Tidak ada resiko yang berarti atau efek samping yang diakibatkan oleh keterlibatan subjek dalam penelitian ini, oleh karena dalam penelitian ini tidak dilakukan intervensi apapun.

9. Apakah ketidaknyamanan yang mungkin terjadi?

Tidak ada ketidaknyamanan yang berarti yang diakibatkan oleh keterlibatan subjek dalam penelitian ini, oleh karena dalam penelitian ini tidak dilakukan intervensi apapun.

10. Apa yang akan dilakukan untuk meyakinkan bahwa data anda dijaga kerahasiaannya?

Segala informasi yang terkait dengan identitas subjek penelitian akan dirahasiakan dan hanya akan diketahui oleh peneliti. Hasil penelitian akan dipublikasikan tanpa identitas subjek penelitian. Adapun data yang diperoleh dalam penelitian ini akan disimpan di tempat yang terjamin kerahasiaannya.

11. Apakah kami akan diinformasikan mengenai hasil jika penelitian telah selesai dilakukan?

Hasil penelitian tidak akan diinformasikan pada subjek penelitian secara personal, namun akan dipublikasikan dalam bentuk laporan penelitian yang dapat diakses melalui search engine atau database jurnal.

12. Apa yang akan terjadi jika saya cedera dalam penelitian ini?

Peneliti akan bertanggung jawab apabila subjek penelitian mengalami cedera ketika mengikuti penelitian ini.

13. Apakah saya dapat menuntut ganti rugi jika mendapatkan cedera?

Subjek penelitian berhak menuntut dan mendapatkan ganti rugi kepada pihak peneliti apabila dalam pelaksanaan penelitian ini mengalami cedera.

Jika anda membutuhkan informasi lebih lanjut mengenai penelitian atau jika anda ingin berbicara dengan tim penelitian pada kondisi darurat, silahkan menghubungi nomer telepon 082375707501, atau menghubungi tim peneliti berikut :

Koordinator lapangan

Nama : Razhopan Seraguma

Kantor : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Alamat : Jl. Bukit Barisan No. 25, Rt. 03, Rw. 01, Kel. Sawah Lebar, Kec. Ratu Agung, Kota.

Bengkulu, Bengkulu

Email : rahzopanseraguma@gmail.com

Lampiran 6. Formulir Persetujuan untuk Berpartisipasi dalam Penelitian

FORMULIR PERSETUJUAN UNTUK BERPARTISIPASI DALAM PENELITIAN

Nomer Penelitian Komisi Etik :
Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD DR. M. YUNUS Provinsi Bengkulu
Saya (Nama Lengkap) :

Secara suka rela menyetujui bahwa saya terlibat dalam penelitian di atas.

- Saya yakin bahwa saya memahami tentang tujuan, proses, dan efek yang mungkin terjadi pada saya jika terlibat dalam penelitian ini.
- Saya telah memiliki kesempatan untuk bertanya dan saya puas dengan jawaban yang saya terima
- Saya memahami bahwa penelitian ini telah mendapatkan izin dari RSUD DR. M. YUNUS Provinsi Bengkulu
- Saya memahami bahwa partisipasi saya dalam penelitian ini bersifat sukarela dan saya dapat keluar sewaktu-waktu dari penelitian
- Saya memahami bahwa saya akan menerima salinan dari lembaran pernyataan informasi dan persetujuan.

Tanda Tangan Partisipan		Tanggal	
--------------------------------	--	----------------	--

Tulisnama saksi pada penandatanganan _____

Tanda Tangan saksi*		Tanggal	
----------------------------	--	----------------	--

Saya telah menjelaskan penelitian kepada partisipan yang bertandatangan diatas, dan saya yakin bahwa partisipan tersebut paham tentang tujuan, proses, dan efek yang mungkin terjadi jika dia ikut terlibat dalam penelitian ini.

Peneliti : Razhopan Seraguma

Tanda Tangan Peneliti		Tanggal	
------------------------------	--	----------------	--

Nb : semua pihak yang menandatangani formulir persetujuan ini harus memberi tanggal pada tanda tangannya. *) Dibutuhkan jika diperlukan, seperti pada kasus buta huruf.

Lampiran 7. Identitas Pasien

Karakteristik Responden

nb (pilih salah satu dari pilihan)*

1. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan (coret yang tidak perlu)
2. Usia Responden :
 - a. < 25 tahun
 - b. 26-35 tahun
 - c. 36-45 tahun
 - d. 46-55 tahun
 - e. > 55 tahun
3. Pendidikan Terakhir :
 - a. SD/ sederajat
 - b. SMP/ sederajat
 - c. SMA/ sederajat
 - d. Akademi/ diploma
 - e. S1
 - f. Lainnya
4. Pekerjaan :
 - a. PNS/POLRI/TNI
 - b. Guru/Dosen
 - c. Wiraswasta
 - d. Pegawai/Karyawan swasta
 - e. Buruh/Petani
 - f. Lainnya
5. Penghasilan per bulan :
 - a. Belum berpenghasilan
 - b. < 500.000
 - c. 500.000 – 1.000.000
 - d. 1.000.000 – 2.000.000
 - e. 2.000.000 – 5.000.000
 - f. > 5.000.000
6. Jarak tempat tinggal dengan rumah sakit :
 - a. < 1 km
 - b. 1-2 km
 - c. 2-3 km
 - d. 3-4 km
 - e. 4-5 km
 - f. > 5 km
7. Jenis pasien rumah sakit :
 - a. Pasien BPJS
 - b. Pasien UMUM

4	Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati								
5	Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik								
6	Petugas farmasi memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan pasien								
7	Petugas farmasi menerangkan tentang masalah pasien terkait pengobatan								
8	Petugas farmasi mengingatkan pasien untuk meminum obat secara teratur								

Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

No	Pertanyaan				
	Dimensi Ketanggapan (RESPONSIVENESS)	r hitung (kinerja)	r hitung (harapan)	r tabel	Ket
1	Obat diberikan dengan cepat oleh petugas farmasi setelah resep diserahkan	.745**	.544**	0.361	Valid
2	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	.742**	.825**	0.361	Valid
3	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	.806**	.944**	0.361	Valid
4	Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi	.802**	.863**	0.361	Valid
5	Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan Pasien	.755**	.849**	0.361	Valid
6	Kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan	.718**	.838**	0.361	Valid
7	Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal	.795**	.913**	0.361	Valid
8	Petugas farmasi selalu berada di tempat dan siap melayani pasien	.874**	.814**	0.361	Valid
No	Dimensi Berwujud (TANGIBLE)	r hitung (kinerja)	r hitung (harapan)	r tabel	Ket
1	Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik	.807**	.835**	0.361	Valid
2	Tempat duduk di ruang tunggu instalasi farmasi mencukupi	.833**	.808**	0.361	Valid

3	Letak instalasi farmasi mudah dicapai	.874**	.839**	0.361	Valid
4	Fasilitas seperti Ac maupun kipas angin maupun TV ada diruang tunggu instalasi Farmasi	.852**	.888**	0.361	Valid
5	Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet	.725**	.705**	0.361	Valid
6	Arahan pada label obat mudah dipahami	.763**	.787**	0.361	Valid
7	Terdapat tempat untuk memberikan informasi bagi pasien atau brosur	.874**	.802**	0.361	Valid
8	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit	.802**	.910**	0.361	Valid
No	Dimensi Kemampuan (RELIABILITY)	r hitung (kinerja)	r hitung (harapan)	r tabel	Ket
1	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	.802**	.820**	0.361	Valid
2	Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	.873**	.913**	0.361	Valid
3	Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis / seharusnya obat yang harus diminum	.832**	.865**	0.361	Valid
4	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat	.850**	.904**	0.361	Valid
5	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	.810**	.923**	0.361	Valid
6	Petugas kegiatan administrasi tampak lebih teratur	.781**	.815**	0.361	Valid
7	Petugas farmasi bertanya tentang keluhan pasien	.897**	.747**	0.361	Valid

8	Prosedur administrasi untuk mendapatkan obat di farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami	.748 ^{**}	.791 ^{**}	0.361	Valid
No	Dimensi Kepastian (ASSURANCE)	r hitung (kinerja)	r hitung (harapan)	r tabel	Ket
1	Pasien yakin obat yang diberikan dapat Menyembuhkan	.787 ^{**}	.914 ^{**}	0.361	Valid
2	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterima	.798 ^{**}	.868 ^{**}	0.361	Valid
3	Petugas farmasi dapat Dipercaya	.841 ^{**}	.886 ^{**}	0.361	Valid
4	Obat yang diterima pasien dalam kemasan baik, rapi dan obat tidak rusak	.886 ^{**}	.751 ^{**}	0.361	Valid
5	Layanan yang diberikan cepat dan tepat	.782 ^{**}	.799 ^{**}	0.361	Valid
6	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	.853 ^{**}	.784 ^{**}	0.361	Valid
7	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	.741 ^{**}	.681 ^{**}	0.361	Valid
8	Petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan	.841 ^{**}	.793 ^{**}	0.361	Valid
No	Dimensi Empati (EMPHATY)	r hitung (kinerja)	r hitung (harapan)	r tabel	Ket
1	Petugas farmasi memahami keperluan pasien	.713 ^{**}	.728 ^{**}	0.361	Valid
2	Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang Pengobatan	.846 ^{**}	.889 ^{**}	0.361	Valid
3	Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien	.823 ^{**}	.850 ^{**}	0.361	Valid

4	Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati	.826 ^{**}	.834 ^{**}	0.361	Valid
5	Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik	.830 ^{**}	.910 ^{**}	0.361	Valid
6	Petugas farmasi memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan pasien	.837 ^{**}	.901 ^{**}	0.361	Valid
7	Petugas farmasi menerangkan tentang masalah pasien terkait pengobatan	.843 ^{**}	.871 ^{**}	0.361	Valid
8	Petugas farmasi mengingatkan pasien untuk meminum obat secara teratur	.799 ^{**}	.831 ^{**}	0.361	Valid

Lampiran 10. Karakteristik Responden**Jenis_Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki laki	266	53.2	53.2	53.2
	perempuan	234	46.8	46.8	100.0
	Total	500	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<25 tahun	103	20.6	20.6	20.6
	26-35 tahun	113	22.6	22.6	43.2
	36-45 tahun	80	16.0	16.0	59.2
	46-55 tahun	140	28.0	28.0	87.2
	>55 tahun	64	12.8	12.8	100.0
	Total	500	100.0	100.0	

Pendidikan_Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	17	3.4	3.4	3.4
	SMP	33	6.6	6.6	10.0
	SMA	215	43.0	43.0	53.0
	Akademi	55	11.0	11.0	64.0
	S1	175	35.0	35.0	99.0
	Lainnya	5	1.0	1.0	100.0
	Total	500	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS/POLRI/TNI	68	13.6	13.6	13.6
	Guru/Dosen	30	6.0	6.0	19.6
	Wiraswasta	91	18.2	18.2	37.8
	Pegawai/Karyawan swasta	82	16.4	16.4	54.2
	Buruh/Petani	59	11.8	11.8	66.0
	Lainnya	170	34.0	34.0	100.0
	Total	500	100.0	100.0	

Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum berpenghasilan	83	16.6	16.6	16.6
	<500.000	10	2.0	2.0	18.6
	500.000-1.000.000	23	4.6	4.6	23.2
	1.000.000-2.000.000	141	28.2	28.2	51.4
	2.000.000-5.000.000	230	46.0	46.0	97.4
	>5.000.000	13	2.6	2.6	100.0
	Total	500	100.0	100.0	

Jarak_Rumah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1km	16	3.2	3.2	3.2
	1-2km	50	10.0	10.0	13.2
	2-3km	45	9.0	9.0	22.2
	3-4km	73	14.6	14.6	36.8
	4-5km	93	18.6	18.6	55.4
	>5km	223	44.6	44.6	100.0
	Total	500	100.0	100.0	

		Jenis_Pasien			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BPJS	441	88.2	88.2	88.2
	UMUM	59	11.8	11.8	100.0
	Total	500	100.0	100.0	

Lampiran 11. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Analisis Customer Satisfaction Index				
No Atribut	Tingkat Kinerja (Xi)	MSS	Tingkat Harapan (Yi)	MIS
1	1273	2,55	1777	3,55
2	1505	3,01	1785	3,57
3	1520	3,04	1783	3,57
4	1538	3,08	1785	3,57
5	1533	3,07	1787	3,57
6	1382	2,76	1783	3,57
7	1576	3,15	1809	3,62
8	1626	3,25	1817	3,63
9	1520	3,04	1794	3,59
10	1336	2,67	1783	3,57
11	1642	3,28	1804	3,61
12	1595	3,19	1796	3,59
13	1437	2,87	1776	3,55
14	1563	3,13	1795	3,59
15	1453	2,91	1785	3,57
16	1440	2,88	1791	3,58
17	1551	3,10	1789	3,58
18	1513	3,03	1781	3,56
19	1387	2,77	1786	3,57
20	1358	2,72	1784	3,57
21	1188	2,38	1786	3,57
22	1479	2,96	1780	3,56
23	1343	2,69	1785	3,57
24	1583	3,17	1808	3,62
25	1618	3,24	1791	3,58
26	1649	3,30	1793	3,59
27	1597	3,19	1793	3,59
28	1655	3,31	1799	3,60
29	1379	2,76	1781	3,56
30	1553	3,11	1787	3,57
31	1578	3,16	1788	3,58
32	1539	3,08	1786	3,57
33	1470	2,94	1773	3,55
34	1438	2,88	1767	3,53
35	1490	2,98	1778	3,56
36	1475	2,95	1777	3,55
37	1490	2,98	1779	3,56
38	1469	2,94	1803	3,61
39	1437	2,87	1788	3,58
40	1595	3,19	1814	3,63
Total		119,55		143,09

Analisis Customer Satisfaction Index		
No Atribut	MIS	Weight Factors (WF) %
1	3,55	2,48
2	3,57	2,49
3	3,57	2,49
4	3,57	2,49
5	3,57	2,50
6	3,57	2,49
7	3,62	2,53
8	3,63	2,54
9	3,59	2,51
10	3,57	2,49
11	3,61	2,52
12	3,59	2,51
13	3,55	2,48
14	3,59	2,51
15	3,57	2,49
16	3,58	2,50
17	3,58	2,50
18	3,56	2,49
19	3,57	2,50
20	3,57	2,49
21	3,57	2,50
22	3,56	2,49
23	3,57	2,49
24	3,62	2,53
25	3,58	2,50
26	3,59	2,51
27	3,59	2,51
28	3,60	2,51
29	3,56	2,49
30	3,57	2,50
31	3,58	2,50
32	3,57	2,50
33	3,55	2,48
34	3,53	2,47
35	3,56	2,49
36	3,55	2,48
37	3,56	2,49
38	3,61	2,52
39	3,58	2,50
40	3,63	2,54
Total	143,09	100,00

Analisis Customer Satisfaction Index			
No Atribut	Weight Factors (WF) %	MSS	Weight Score (WS)
1	2,48	2,55	0,06
2	2,49	3,01	0,08
3	2,49	3,04	0,08
4	2,49	3,08	0,08
5	2,50	3,07	0,08
6	2,49	2,76	0,07
7	2,53	3,15	0,08
8	2,54	3,25	0,08
9	2,51	3,04	0,08
10	2,49	2,67	0,07
11	2,52	3,28	0,08
12	2,51	3,19	0,08
13	2,48	2,87	0,07
14	2,51	3,13	0,08
15	2,49	2,91	0,07
16	2,50	2,88	0,07
17	2,50	3,10	0,08
18	2,49	3,03	0,08
19	2,50	2,77	0,07
20	2,49	2,72	0,07
21	2,50	2,38	0,06
22	2,49	2,96	0,07
23	2,49	2,69	0,07
24	2,53	3,17	0,08
25	2,50	3,24	0,08
26	2,51	3,30	0,08
27	2,51	3,19	0,08
28	2,51	3,31	0,08
29	2,49	2,76	0,07
30	2,50	3,11	0,08
31	2,50	3,16	0,08
32	2,50	3,08	0,08
33	2,48	2,94	0,07
34	2,47	2,88	0,07
35	2,49	2,98	0,07
36	2,48	2,95	0,07
37	2,49	2,98	0,07
38	2,52	2,94	0,07
39	2,50	2,87	0,07
40	2,54	3,19	0,08
Total	100	119,55	2,99

Analisis Customer Satisfaction Index						
				No	Nilai (CSI) (%)	Keterangan (CSI)
CSI =	$\frac{\sum_{k=1}^P WSi}{HS (4)} \times 100\%$			1	81 - 100%	Sangat Puas
				2	66 - 80,99%	Puas
				3	51 - 65,99%	Cukup Puas
	$2,99 \times 100\%$			4	35 - 50,99%	Kurang Puas
	4			5	0 - 34,99%	Tidak Puas
	74,75%					

Lampiran 12. Hasil *Importance Peformance Analysis* (IPA)

Tingkat Kesesuaian Atribut			
Tahap 1			
No Atribut	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Harapan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki) (%)
1	1273	1777	71,64
2	1505	1785	84,31
3	1520	1783	85,25
4	1538	1785	86,16
5	1533	1787	85,79
6	1382	1783	77,51
7	1576	1809	87,12
8	1626	1817	89,49
9	1520	1794	84,73
10	1336	1783	74,93
11	1642	1804	91,02
12	1595	1796	88,81
13	1437	1776	80,91
14	1563	1795	87,08
15	1453	1785	81,40
16	1440	1791	80,40
17	1551	1789	86,70
18	1513	1781	84,95
19	1387	1786	77,66
20	1358	1784	76,12
21	1188	1786	66,52
22	1479	1780	83,09
23	1343	1785	75,24
24	1583	1808	87,56
25	1618	1791	90,34
26	1649	1793	91,97
27	1597	1793	89,07
28	1655	1799	92,00
29	1379	1781	77,43
30	1553	1787	86,91
31	1578	1788	88,26
32	1539	1786	86,17
33	1470	1773	82,91
34	1438	1767	81,38
35	1490	1778	83,80
36	1475	1777	83,01
37	1490	1779	83,75
38	1469	1803	81,48
39	1437	1788	80,37
40	1595	1814	87,93
Total	59773	71546	83,54

Tahap 2				
No Atribut	Skor Kinerja	Tingkat Kinerja (Xi)	Skor Harapan	Tingkat Harapan (Yi)
1	1273	2,546	1777	3,554
2	1505	3,01	1785	3,57
3	1520	3,04	1783	3,566
4	1538	3,076	1785	3,57
5	1533	3,066	1787	3,574
6	1382	2,764	1783	3,566
7	1576	3,152	1809	3,618
8	1626	3,252	1817	3,634
9	1520	3,04	1794	3,588
10	1336	2,672	1783	3,566
11	1642	3,284	1804	3,608
12	1595	3,19	1796	3,592
13	1437	2,874	1776	3,552
14	1563	3,126	1795	3,59
15	1453	2,906	1785	3,57
16	1440	2,88	1791	3,582
17	1551	3,102	1789	3,578
18	1513	3,026	1781	3,562
19	1387	2,774	1786	3,572
20	1358	2,716	1784	3,568
21	1188	2,376	1786	3,572
22	1479	2,958	1780	3,56
23	1343	2,686	1785	3,57
24	1583	3,166	1808	3,616
25	1618	3,236	1791	3,582
26	1649	3,298	1793	3,586
27	1597	3,194	1793	3,586
28	1655	3,31	1799	3,598
29	1379	2,758	1781	3,562
30	1553	3,106	1787	3,574
31	1578	3,156	1788	3,576
32	1539	3,078	1786	3,572
33	1470	2,94	1773	3,546
34	1438	2,876	1767	3,534
35	1490	2,98	1778	3,556
36	1475	2,95	1777	3,554
37	1490	2,98	1779	3,558
38	1469	2,938	1803	3,606
39	1437	2,874	1788	3,576
40	1595	3,19	1814	3,628
Total	59773	119,546	71546	143,092

Tahap 3		
No Atribut	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Harapan (Yi)
1	2,55	3,55
2	3,01	3,57
3	3,04	3,57
4	3,08	3,57
5	3,07	3,57
6	2,76	3,57
7	3,15	3,62
8	3,25	3,63
9	3,04	3,59
10	2,67	3,57
11	3,28	3,61
12	3,19	3,59
13	2,87	3,55
14	3,13	3,59
15	2,91	3,57
16	2,88	3,58
17	3,10	3,58
18	3,03	3,56
19	2,77	3,57
20	2,72	3,57
21	2,38	3,57
22	2,96	3,56
23	2,69	3,57
24	3,17	3,62
25	3,24	3,58
26	3,30	3,59
27	3,19	3,59
28	3,31	3,60
29	2,76	3,56
30	3,11	3,57
31	3,16	3,58
32	3,08	3,57
33	2,94	3,55
34	2,88	3,53
35	2,98	3,56
36	2,95	3,55
37	2,98	3,56
38	2,94	3,61
39	2,87	3,58
40	3,19	3,63
Total	2,99	3,58

