

LAMPIRAN

1. KUESIONER

PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PERAN APOTEK SEBAGAI TEMPAT PELAYANAN INFORMASI OBAT DI KECAMATAN KETAPANG MADURA

A. Identitas Responden

- Umur :tahun
Jenis kelamin : Laki-laki/Perempuan
Alamat Rumah :
..... No.telp/Hp.
Pendidikan Terakhir :
a. SD
b. SLTP
c. SLTA
d. Akademia/Diploma
e. S-1 bidang kesehatan/non kesehatan
f. S-2 bidang kesehatan/non kesehatan
g. S-3 bidang kesehatan/non kesehatan
Pekerjaan :
Pendapatan per bulan (rupiah) :
a. < 150.000
b. 150.000-300.000
c. 300.000-500.000
d. 500.000-1.000.000
e. > 1.000.000

B. Persepsi Konsumen terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek

Jawablah pertanyaan di bawah ini tentang **PANDANGAN ANDA** terhadap pelayanan informasi obat di apotek dengan memberikan tanda silang (X) di kolom yang sesuai pada :

- SS = Sangat Setuju
S = Setuju
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1.	Saya mengetahui bahwa tingkat keamanan penggunaan obat berbeda-beda				
2.	Saya menegtahui bahwa penggunaan obat yang tidak benar dapat membahayakan				
3.	Saya mengetahui perbedaan penggunaan obat bebas, obat bebas terbatas, obat wajib apotek, dan obat dengan resep				
4.	Hal yang menurut saya dapat menyebabkan penggunaan obat yang tidak benar adalah : a. Pemberian informasi yang tidak benar b. Lupa terhadap informasi yang diberikan c. Tidak mendapatkan informasi obat yang digunakan				
5.	Bagi saya informasi tentang obat sangat penting				
6.	Ada perbedaan antara apotek dan toko obat dalam memberikan informasi				
7.	Informasi obat di apotek dilakukan sendiri oleh apoteker				
8.	Apoteker membantu pasien memilihkan obat yang tepat				
9.	Apoteker menerima konsultasi obat lewat telpon				
10.	Apoteker memberikan layanan informasi obat melalui komputer/video				
11.	Apoteker memebrikan layanan informasi obat melalui leaflet/poster				
12.	Informasi obat yang saya butuhkan adalah tentang : a. Khasiat obat b. Dosis obat c. Cara penggunaan d. Frekuensi penggunaan e. Waktu penggunaan				

	f. Lama penggunaan g. Efek samping obat h. Penggunaan obat lain yang harus dihindari i. Makanan/minuman yang harus dibatasi/dihindari j. Aktifitas yang harus dibatasi/dihindari k. Cara penyimpanan l. Cara pembuangan obat sisa m. Cara penggunaan obat saat hamil/menyusui				
13.	Meminta informasi tentang obat di apotek hanya saat membeli obat				
14.	Bersedia memberikan uang jasa bagi layanan informasi obat di apotek.				

C. Penilaian Kepentingan pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Pelayanan Informasi Obat.

Jawablah pertanyaan di bawah ini tentang **HARAPAN ANDA** dalam menerima layanan informasi obat di apotek dengan memberikan tanda silang (X) di kolom yang sesuai pada :

STPg = Sangat Tidak Penting

TPg = Tidak Penting

Pg = Penting

SPg = Sangat Penting

No	Pertanyaan	STPg	TPg	Pg	SPg
1.	Kemampuan petugas apotek (apoteker/asisten apoteker) untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan konsumen dalam informasi tentang obat yang dibeli/digunakan				
2.	Petugas apotek (apoteker./asisten apoteker) memberikan informasi tentang obat secara lisan dengan jelas dan mudah dimengerti				
3.	Peugas apotek (apoteker/asisten apoteker) memberikan informasi				

	tentang obat secara tertulis dengan jelas dan mudah dimengerti				
4.	Pengetahuan dan kemampuan petugas apotek (apoteker/asisten apoteker) memberikan informasi dengan benar dan lengkap				
5.	Petugas apotek (apoteker/asisten apoteker) memebrikan cukup waktu dalam melayani informasi obat				
6.	Jaminan kebenaran dan kepercayaan terhadap informasi obat yang diberikan				
7.	Pelayanan informasi obat yang sopan dan ramah				
8.	Memberikan perhatian yang khusus kepada setiap konsumen dalam melayani informasi obat				
9.	Adanya ruang khusus dalam melayani informasi obat.				
10	Kebersihan kerapian dan kenyamanan ruangan pelayanan informasi obat				
11.	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas apotek (apoteker/asisten apoteker) yang melayani informasi obat				
12.	Petugas apotek (apoteker/asisten apoteker) memberikan nformasi obat secara proaktif (tanpa diminta terlebih dahulu)				

D. Penilaian Performasi (Kinerja) pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Pelayanan Informasi Obat.

Jawablah pertanyaan di bawah ini tentang **PENGALAMAN ANDA** dalam menerima layanan informasi obat di apotek dengan memberikan tanda silang (X) di kolom yang sesuai pada :

STPs = Sangat Tidak Puas

TPs = Tidak Puas

Ps = Puas

SPs = Sangat Puas

No	Pertanyaan	STPg	TPg	Pg	SPg
1.	Kemampuan petugas apotek (apoteker/asisten apoteker) untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan konsumen dalam informasi tentang obat yang dibeli/digunakan				
2.	Petugas apotek (apoteker/asisten apoteker) memberikan informasi tentang obat secara lisan dengan jelas dan mudah dimengerti				
3.	Petugas apotek (apoteker/asisten apoteker) memberikan informasi tentang obat secara tertulis dengan jelas dan mudah dimengerti				
4.	Pengetahuan dan kemampuan petugas apotek (apoteker/asisten apoteker) memberikan informasi dengan benar dan lengkap				
5.	Petugas apotek (apoteker/asisten apoteker) memberikan cukup waktu dalam melayani informasi obat				
6.	Jaminan kebenaran dan kepercayaan terhadap informasi obat yang diberikan				
7.	Pelayanan informasi obat yang sopan dan ramah				
8.	Memberikan perhatian yang khusus kepada setiap konsumen dalam melayani informasi obat				
9.	Adanya ruang khusus dalam melayani informasi obat.				
10.	Kebersihan kerapian dan kenyamanan ruangan pelayanan informasi obat				
11.	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas apotek (apoteker/asisten apoteker) yang melayani informasi obat				
12.	Petugas apotek (apoteker/asisten apoteker) memberikan informasi obat secara proaktif (tanpa diminta terlebih dahulu)				

2. Data Karakteristik Responden

No	Usia (Tahun)	Jenis kelamin	Pendapatan perbulan	Pendidikan terakhir
1	18	laki-laki	300.000-500.000	SD
2	18	laki-laki	300.000-500.000	SLTP
3	18	Perempuan	500.000-1.000.000	SLTP
4	18	laki-laki	150.000-300.000	SD
5	18	perempuan	300.000-500.000	SLTA
6	18	laki-laki	500.000-1.000.000	SLTP
7	19	perempuan	300.000-500.000	SLTA
8	19	perempuan	150.000-300.000	SD
9	19	laki-laki	150.000-300.000	SLTA
10	19	perempuan	150.000-300.000	SD
11	19	perempuan	150.000-300.000	SLTA
12	22	perempuan	150.000-300.000	Diploma
13	22	laki-laki	> 1.000.000	S1
14	22	perempuan	300.000-500.000	SLTA
15	22	laki-laki	150.000-300.000	SLTA
16	24	perempuan	> 1.000.000	S1
17	24	perempuan	150.000-300.000	SLTA
18	24	perempuan	150.000-300.000	SLTP
19	24	laki-laki	> 1.000.000	S1
20	25	laki-laki	> 1.000.000	S1
21	25	perempuan	500.000-1.000.000	Diploma
22	25	perempuan	300.000-500.000	SLTA
23	25	perempuan	300.000-500.000	SLTP
24	25	laki-laki	300.000-500.000	SLTA
25	25	laki-laki	500.000-1.000.000	Diploma
26	25	laki-laki	500.000-1.000.000	Diploma
27	25	perempuan	300.000-500.000	SLTA
28	26	perempuan	> 1.000.000	S1
29	26	laki-laki	500.000-1.000.000	Diploma
30	26	perempuan	500.000-1.000.000	Diploma
31	27	laki-laki	300.000-500.000	SLTP
32	27	perempuan	150.000-300.000	SLTA
33	27	perempuan	> 1.000.000	S1
34	27	perempuan	> 1.000.000	S1

35	27	laki-laki	> 1.000.000	S1
36	28	laki-laki	300.000-500.000	SLTP
37	28	perempuan	300.000-500.000	SD
38	28	laki-laki	300.000-500.000	SLTP
39	28	perempuan	> 1.000.000	Diploma
40	28	perempuan	> 1.000.000	S1
41	28	perempuan	500.000-1.000.000	SLTP
42	30	perempuan	500.000-1.000.000	SD
43	30	laki-laki	300.000-500.000	SLTA
44	30	laki-laki	> 1.000.000	S1
45	30	laki-laki	> 1.000.000	S1
46	30	perempuan	500.000-1.000.000	SLTA
47	30	perempuan	150.000-300.000	SLTP
48	30	laki-laki	300.000-500.000	SD
49	33	perempuan	> 1.000.000	S1
50	34	laki-laki	500.000-1.000.000	SLTA
51	34	laki-laki	300.000-500.000	SLTP
52	34	perempuan	500.000-1.000.000	SD
53	35	perempuan	> 1.000.000	S1
54	35	laki-laki	300.000-500.000	SLTA
55	35	laki-laki	> 1.000.000	S1
56	35	laki-laki	300.000-500.000	SLTP
57	35	laki-laki	500.000-1.000.000	SLTA
58	36	laki-laki	300.000-500.000	SD
59	36	perempuan	500.000-1.000.000	SLTA
60	37	perempuan	500.000-1.000.000	SLTA
61	37	perempuan	> 1.000.000	S1
62	37	perempuan	500.000-1.000.000	SLTA
63	39	perempuan	300.000-500.000	SLTA
64	39	laki-laki	> 1.000.000	S1
65	39	laki-laki	500.000-1.000.000	SLTA
66	39	perempuan	> 1.000.000	S1
67	40	laki-laki	150.000-300.000	SLTA
68	40	perempuan	500.000-1.000.000	SLTA
69	40	laki-laki	150.000-300.000	SD
70	40	perempuan	500.000-1.000.000	SLTA
71	40	perempuan	300.000-500.000	SLTA
72	41	laki-laki	500.000-1.000.000	SLTP
73	41	perempuan	300.000-500.000	SD

74	41	laki-laki	300.000-500.000	SLTA
75	41	perempuan	300.000-500.000	SLTA
76	42	perempuan	> 1.000.000	S1
77	42	perempuan	> 1.000.000	S1
78	43	perempuan	> 1.000.000	SLTA
79	43	laki-laki	300.000-500.000	SD
80	43	laki-laki	> 1.000.000	SLTP
81	44	perempuan	300.000-500.000	SD
82	46	perempuan	> 1.000.000	S1
83	46	perempuan	> 1.000.000	SLTA
84	48	laki-laki	300.000-500.000	SD
85	49	perempuan	150.000-300.000	SLTA
85	52	laki-laki	> 1.000.000	S1
87	52	laki-laki	> 1.000.000	S1
88	53	perempuan	300.000-500.000	SLTA
89	54	perempuan	> 1.000.000	S1
90	56	laki-laki	> 1.000.000	SD
93	56	perempuan	300.000-500.000	SLTP
94	58	laki-laki	> 1.000.000	S1
95	59	perempuan	300.000-500.000	SLTA
96	60	laki-laki	500.000- 1.000.0000	SD