

## Lampiran 1

### Kuesioner Penelitian

No.Responden :

Tanggal :

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. Umur :
  1. > 30 Tahun.
  2. 20-30 Tahun.
  3. < 30 Tahun.
3. Jenis Kelamin :
  1. Pria.
  2. Wanita.
4. Alamat :
5. Kalangan (Pekerjaan) :
  1. Mahasiswa.
  2. Wiraswasta
  3. Karyawan Swasta / BUMN
  4. PNS
  5. Dan lain-lain (pensiunan dan ibu rumah tangga)
6. Pendidikan :
  1. SD
  2. SMP
  3. SMA
  4. D3
  5. Sarjana (S1)
  6. Pascasarjana (S2, S3)
7. Pendapatan : /bulan

Lampiran 2. Instrumen Penelitian Sebelum Uji Validitas dan Reliabilitas

## **KUESIONER PENELITIAN**

### **ANALISIS MUTU DAN KUALITAS PELAYANAN STAF FARMASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RS MTSJ**

Yth Bapak/Ibu Responden  
di tempat

Teriring salam sehat selalu! Bersama ini peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu mengisi kuesioner yang didesain untuk mempelajari mutu dan kualitas pelayanan staf farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Informasi yang Bapak/Ibu berikan akan membantu peneliti untuk mengetahui mutu dan kualitas pelayanan staf farmasi yang ada di rumah sakit, dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien, khususnya pasien rawat jalan. Bapak/Ibu adalah seseorang yang dapat memberikan gambaran yang tepat, sehingga peneliti memohon kesediaan untuk merespon pernyataan secara terbuka dan jujur.

Respon Bapak/Ibu akan dijaga kerahasiaannya. Hanya anggota tim penelitian yang memiliki akses pada informasi yang diberikan. Untuk memastikan privasi sepenuhnya, peneliti telah menyediakan nomor identifikasi untuk setiap responden. Nomor ini akan digunakan untuk prosedur tindak lanjut. Nomor, nama, atau kuesioner yang telah diisi tidak akan diserahkan kepada siapa pun di luar tim penelitian.

Peneliti mengucapkan terima kasih atas kesediaan dan kerja sama Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini. Peneliti sangat menghargai bantuan organisasi dan Bapak/Ibu dalam memperlancar usaha penelitian ini.

Salam Hormat,

Peneliti

Lampiran 3

**LEMBAR PERSETUJUAN SUBJEK PENELITIAN  
(INFORMED CONSENT)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama (Inisial) :

Usia :

Jenis Kelamin :

No. Telepon :

Setelah mendapat penjelasan dari peneliti tentang prosedur penelitian, maka saya menyatakan bersedia untuk menjadi responden dan mengisi kuesioner sehubungan dengan penelitian yang dilakukan dengan judul:

**“ANALISIS MUTU DAN KUALITAS PELAYANAN STAF FARMASI  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RS MTSJ”**

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa tekanan dari pihak mana pun.

Jakarta, .....

Peneliti

(.....)

Responden

(.....)

Saksi

(.....)

## B. VARIABEL PENELITIAN

Berilah tanda checklist (√) pada salah satu pilihan berikut menurut perasaan Bapak/Ibu sesuai dengan keadaan yang sebenarnya :

**SS** = Sangat Setuju.

**S** = Setuju.

**N** = Netral / Tidak ada pendapat .

**TS** = Tidak Setuju.

**STS** = Sangat Tidak Setuju.

### 1. Kehandalan Petugas.

KODE	Pernyataan Kehandalan Petugas	NILAI				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
X1.1	Obat yang diberikan oleh petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ lengkap dengan etiket penggunaan obat.					
X1.2	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ menjelaskan tentang cara penggunaan obat.					
X1.3	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ mampu menjawab dengan jelas pertanyaan tentang obat yang diberikan oleh pasien.					
X1.4	Obat yang diresepkan selalu tersedia.					
X1.5	Penyerahan obat teratur sesuai dengan nomor antrian.					
X1.6	Pelayanan petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ sebaiknya optimal pada saat buka 24 jam.					
X1.7	Pelayanan petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ mudah dan tidak berbelit-belit.					
X1.8	Waktu tunggu yang relatif singkat.					
X1.9	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ dengan cepat melayani resep yang diberikan oleh pasien.					
X1.10	Penulisan etiket sesuai dengan yang diresepkan.					

## 2. Jaminan Petugas.

KODE	Pernyataan Jaminan Petugas	NILAI				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
X2.1	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ menyapa dengan ramah dan sopan kepada pasien pada saat penyerahan resep.					
X2.2	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ menyiapkan obat dengan benar dan teliti.					
X2.3	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ mencocokkan kembali nomor antrian dengan nama pasien.					
X2.4	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ meminta alamat dan nomor telepon pasien.					
X2.5	Obat dalam kondisi yang baik dan harga yang wajar.					
X2.6	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ mampu menjawab pertanyaan pasien mengenai obat					
X2.7	Tersedia sarana penunjang lengkap sehingga pasien tidak berkeberatan meskipun menunggu lama.					
X2.8	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ memberikan pelayanan dengan ramah dan baik pada pasien saat menyerahkan obat.					
X2.9	Obat racikan dan kapsul yang diberikan oleh petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ sangat rapih dan bersih.					
X2.10	Penampilan dan pengetahuan petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ menyakinkan.					

## 3. Bentuk Fisik Instalasi Farmasi.

KODE	Pernyataan Bentuk Fisik Instalasi Farmasi	NILAI				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
X3.1	Ruang tunggu yang cukup luas.					

KODE	Pernyataan Bentuk Fisik Instalasi Farmasi	NILAI				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
X3.2	Desain ruangan atau bangunan instalasi farmasi pada RS. MTSJ yang kelihatan bersih dan menarik.					
X3.3	Penampilan petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ rapih dan bersih.					
X3.4	Penataan loket yang baik dan mudah dijangkau.					
X3.5	Fasilitas ruangan tunggu yang baik seperti tersedianya AC.					
X3.6	Kursi ruang tunggu nyaman dan bersih.					
X3.7	Tersedia majalah dan koran.					
X3.8	Tersedia TV.					
X3.9	Jalur antrian teratur dan tidak menunggu terlalu lama.					
X3.10	Tersedia brosur obat dan informasi mengenai obat-obat yang tersedia di instalasi farmasi pada RS. MTSJ.					

#### 4. Empati Petugas.

KODE	Pernyataan Empati Petugas	NILAI				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
X4.1	Pelayanan petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ sopan dan ramah.					
X4.2	Pelayanan petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ sama dan tidak membeda-bedakan pasien.					
X4.3	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ perhatian terhadap pasien dan keluarganya.					
X4.4	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ mendengar dengan sabar pertanyaan dan keluhan dari pasien.					
X4.5	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusinya.					

KODE	Pernyataan Empati Petugas	NILAI				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
X4.6	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya.					
X4.7	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ suka membantu dan peduli pada semua pasien.					
X4.8	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ memberikan perhatian dengan memahami keinginan dan kebutuhan pasien.					
X4.9	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ bekerja cepat, siap melayani setiap saat dibutuhkan.					
X4.10	Jumlah petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ cukup, sehingga tidak lelah dan tetap melayani dengan ramah.					

#### 5. Ketanggapan Petugas.

KODE	Pernyataan Ketanggapan Petugas	NILAI				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
X5.1	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ tanggap terhadap masalah pasien.					
X5.2	Pelayanan petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ cepat memberikan nomor antrian resep jika mengantri.					
X5.3	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ menyiapkan obat dengan segera.					
X5.4	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ segera memberitahukan cara pakai dan dosis obat.					
X5.5	Petugas kasir pada instalasi farmasi pada RS. MTSJ cepat menyelesaikan urusan pembayaran.					
X5.6	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ memberikan penjelasan dengan baik mengenai obat yang dibutuhkan pasien.					
X5.7	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ memberikan penjelasan dengan baik jika obat yang dibutuhkan pasien tidak ada di apotek.					

KODE	Pernyataan Ketanggapan Petugas	NILAI				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
X5.8	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ memberikan penjelasan mengenai aturan pakai obat generik.					
X5.9	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ menggunakan bahasa yang baik dan mudah dimengerti pasien.					
X5.10	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ menanggapi dengan baik jika pasien komplain dengan obat yang diberikan.					

#### 6. Kemudahan Akses Instalasi Farmasi.

KODE	Pernyataan Kemudahan Akses Instalasi Farmasi	NILAI				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
X6.1	Lokasi apotek instalasi farmasi pada RS. MTSJ mudah dijangkau.					
X6.2	Waktu menunggu atau mengantri obat pada instalasi farmasi pada RS. MTSJ tidak terlalu lama.					
X6.3	Apotek instalasi farmasi pada RS. MTSJ mudah di hubungi lewat telepon.					
X6.4	Jam operasi pelayanan instalasi farmasi pada MTSJ 24 jam.					
X6.5	Instalasi farmasi pada RS. MTSJ terletak dekat dengan poliklinik umum.					
X6.6	Instalasi farmasi pada RS. MTSJ melayani pasien selama 24 jam.					
X6.7	Ketersediaan papan informasi yang menunjukkan keberadaan Instalasi farmasi pada RS. MTSJ.					
X6.8	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ selalu siap dan sigap di <i>counter</i> .					
X6.9	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ menghitung harga obat dengan cepat dan tepat.					

KODE	Pernyataan Kemudahan Akses Instalasi Farmasi	NILAI				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
X6.10	Tersedia sarana penunjang lengkap sehingga pasien tidak berkeberatan meskipun menunggu lama.					

### 7. Komunikasi Petugas.

KODE	Pernyataan Komunikasi Petugas	NILAI				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
X7.1	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ menjelaskan bagaimana aturan pakai dan dosis obat.					
X7.2	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ menjelaskan jumlah rincian biaya obat.					
X7.3	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ menggunakan bahasa yang halus dan mudah dimengerti.					
X7.4	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ enggan memberi informasi yang dibutuhkan.					
X7.5	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ berkomunikasi dengan pasien jika terjadi kesalahan pemberian obat.					
X7.6	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.					
X7.7	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ menjelaskan dengan baik tentang biaya rincian obat pada pasien.					
X7.8	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ mampu menyelesaikan permasalahan pasien mengenai obat.					
X7.9	Penjelasan aturan pakai dan penggunaan obat dari petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ mudah dimengerti.					
X7.10	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ mampu menangani masalah dan berkomunikasi dengan baik jika pasien komplain tentang obat.					

## 8. Kepuasan Pasien.

KODE	Pernyataan Kepuasan Pasien	NILAI				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
Y1.1	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ memberikan kemudahan dalam memperoleh pelayanan di apotek.					
Y1.2	Pasien merasa beruntung dengan tersedianya pelayanan instalasi farmasi 24 jam.					
Y1.3	Dengan tersedianya instalasi farmasi rumah sakit yang mudah dijangkau maka sangat bermanfaat bagi pasien dalam mendapatkan obat.					
Y1.4	Tersedianya obat yang lengkap di instalasi farmasi pada RS. MTSJ.					
Y1.5	Ruang tunggu yang luas, nyaman dan bersih.					
Y1.6	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ bertutur kata yang baik, ramah dan mudah tersenyum dalam melayani pasien.					
Y1.7	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ memberikan perasaan aman, nyaman, dan terhindar dari ketakutan terhadap obat yang diberikan.					
Y1.8	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan pasien.					
Y1.9	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ memakai seragam, sepatu yang sesuai, rapih dan bersih.					
Y1.10	Petugas instalasi farmasi pada RS. MTSJ merespon dengan cepat dengan apa yang dibutuhkan pasien.					

## Lampiran 4

Tabel R Statistik

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	<b>0.3610</b>	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211