

**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan
Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi
di Instalasi Farmasi RS Medika Permata Hijau
Jakarta Barat**

Dengan hormat,

Saya mahasiswi Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan Jurusan Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul tingkat akhir, dalam rangka mengumpulkan data penelitian untuk menyelesaikan skripsi saya mengenai Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi RS Medika Permata Hijau, Jakarta Barat. Penelitian ini saya ajukan sebagai skripsi yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul.

Untuk itu, saya mengharapkan kesediaan dari Ibu/Bapak/Sdr/i sekalian untuk menjawab pertanyaan kuesioner ini sesuai dengan petunjuk yang sudah ada, semua informasi yang anda berikan hanya digunakan untuk tujuan penelitian. Atas kesediaan Ibu/Bapak/Sdr/i sekalian dalam menjawab kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Lia Hermawati

I. Karakteristik Responden

Pada bagian ini Saudara dimohon mengisi identitas diri sesuai dengan data yang sebenarnya, lingkariilah pada nomor sesuai identitas Saudara.

IDENTITAS RESPONDEN RAWAT JALAN	
RS MEDIKA PERMATA HIJAU	
Nama	
Umur	 Tahun
Pendidikan Terakhir	1. Tidak Tamat SD 4. SMA 2. SD 5. Perguruan Tinggi (PT) 3. SMP
Pekerjaan	1. Ibu Rumah Tangga 4. Pegawai Swasta 2. Buruh 5. PNS 3. Wirausaha

II. Kepuasan Pelayanan Farmasi

Petunjuk: berilah tanda silang (X) untuk pertanyaan yang sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan:

- 1. STP : Sangat Tidak Puas
- 2. TP : Tidak Puas
- 3. P : Puas
- 4. SP : Sangat Puas

KUESIONER (KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN)

No	Pertanyaan	Ordinal			
		STP	TP	P	SP
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					
1.	Fasilitas sarana yang dimiliki pelayanan farmasi di RS Medika Permata Hijau berfungsi dengan baik				
2.	Kebersihan di lingkungan pelayanan farmasi di RS Medika Permata Hijau dipelihara dengan baik				
3.	Suasana ketika berada didalam lingkungan pelayanan farmasi di RS Medika Permata Hijau menyenangkan				
Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
4.	Pelayanan farmasi memberikan pelayanan sesuai dengan misi RS Medika Permata Hijau yaitu “Memberikan Pelayanan Kesehatan yang Berkualitas”				
5.	Petugas farmasi di RS Medika Permata Hijau melayani dengan cepat, tepat dan tanggap				
6.	Keterampilan petugas farmasi di RS Medika Permata Hijau sangat baik dalam memberikan layanan				
7.	Prosedur pelayanan farmasi yang mudah dan tidak berbelit-belit				
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
8.	Petugas farmasi di RS Medika Permata Hijau mampu menangani tanya jawab para pasien secara baik dan tepat				
9.	Petugas farmasi di RS Medika Permata Hijau ramah dalam melayani para pasien				
10.	Petugas farmasi di RS Medika Permata Hijau tidak buru-buru dalam melayani pasien				

Jaminan (<i>Assurance</i>)					
11.	Petugas farmasi di RS Medika Permata Hijau secara konsisten bersikap sopan				
12.	Petugas farmasi di RS Medika Permata Hijau dapat menumbuhkan rasa percaya para pasien				
13.	Tersedianya jaminan ketersediaan obat				
Perhatian (<i>Emphaty</i>)					
14.	Pelayanan farmasi di RS Medika Permata Hijau memberikan pelayanan petugas sama tidak membedakan pasien				
15.	Petugas farmasi di RS Medika Permata Hijau penuh perhatian dan sabar dalam memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi				

TABULASI DATA

Responden	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi
1	2	3	3	30
2	1	5	1	50
3	4	4	5	22
4	2	4	3	35
5	2	4	2	51
6	4	4	3	18
7	2	4	1	34
8	3	1	3	28
9	4	3	1	47
10	3	3	3	43
11	2	5	3	19
12	4	4	2	27
13	2	1	1	44
14	2	5	3	50
15	2	4	1	47
16	1	3	3	26
17	4	1	1	52
18	1	5	5	37
19	2	3	1	49
20	1	4	5	20
21	2	5	1	39
22	3	3	3	33
23	2	4	1	44
24	1	4	2	43
25	1	4	1	51
26	2	5	3	33
27	2	3	5	47
28	2	4	1	35
29	2	4	5	20
30	4	1	2	46
31	1	3	3	46
32	4	1	1	48
33	1	1	2	37
34	1	4	1	50
35	4	4	5	57
36	3	3	1	19
37	4	1	3	24
38	1	4	2	49
39	3	3	4	44
40	3	4	5	49
41	4	2	1	50
42	1	4	1	47

TABULASI DATA

Responden	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi
43	4	3	4	48
44	1	2	1	47
45	4	4	4	41
46	4	4	2	49
47	1	2	1	49
48	1	4	1	46
49	2	4	5	48
50	3	2	2	25
51	1	4	1	46
52	3	2	1	49
53	1	4	4	47
54	2	4	5	44
55	3	4	2	47
56	2	4	5	59
57	3	4	2	45
58	2	5	4	49
59	2	4	2	47
60	2	4	1	47
61	2	4	1	44
62	2	4	1	47
63	2	4	1	59
64	2	4	1	45
65	2	4	1	49
66	2	4	1	47

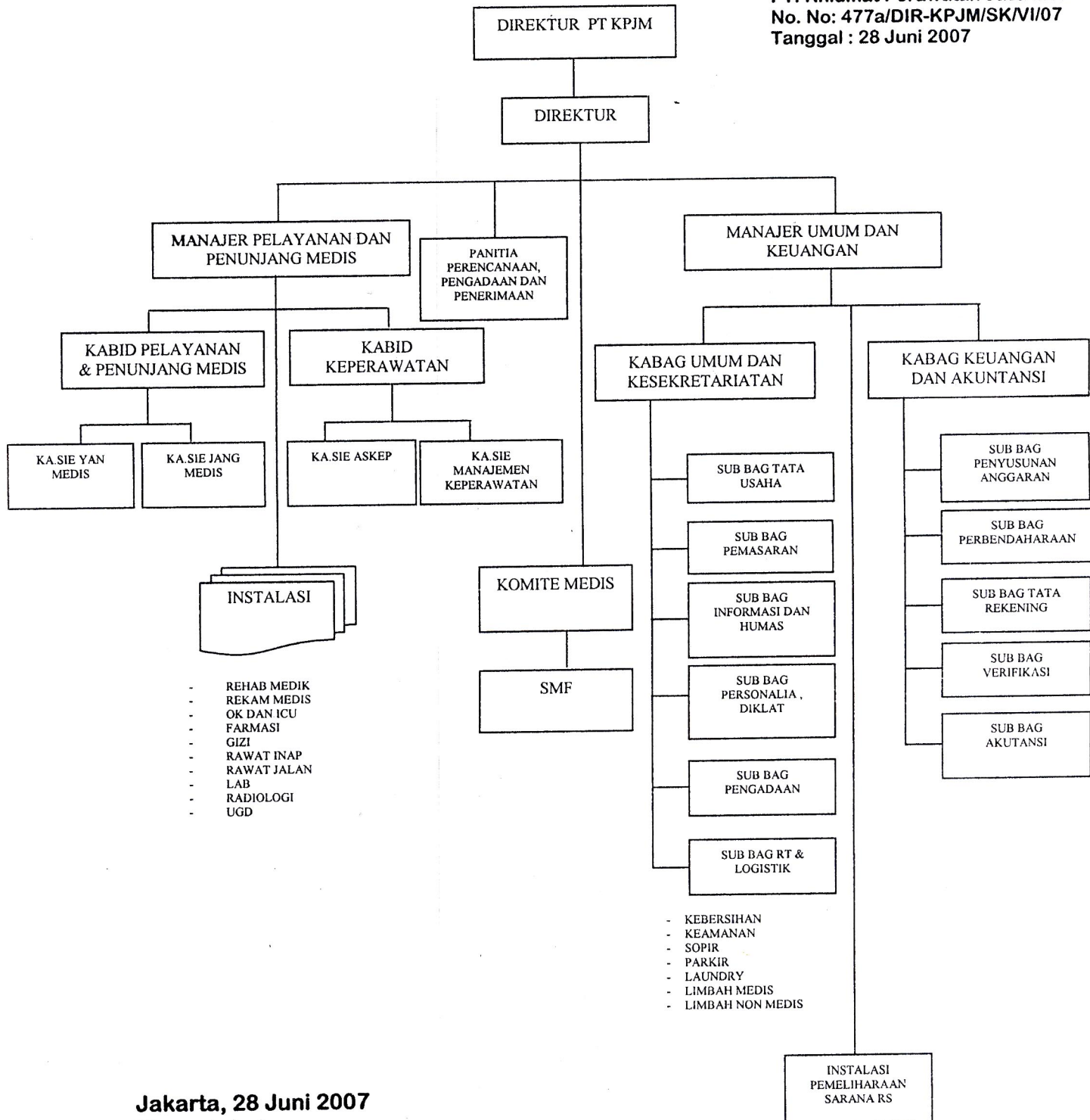


RUMAH SAKIT MEDIKA PERMATA HIJAU

(A Member of KPJ Healthcare Berhad, Malaysia)

STRUKTUR ORGANISASI

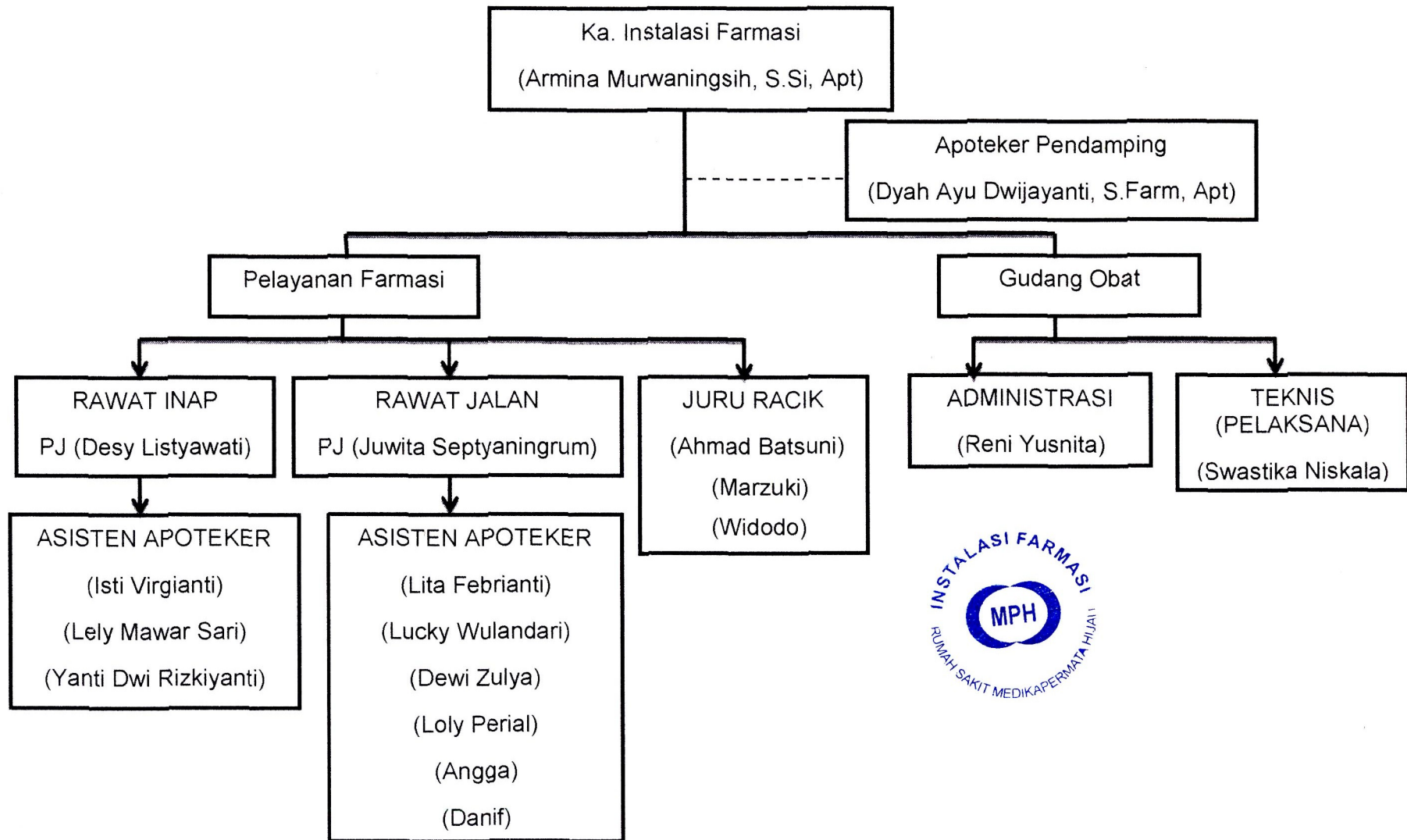
Lampiran Keputusan Direktur
PT. Khidmat Perawatan Jasa Medika
No. No: 477a/DIR-KPJM/SK/VI/07
Tanggal : 28 Juni 2007



Jakarta, 28 Juni 2007
Mengetahui,
PT. Khidmat Perawatan Jasa Medika

Mohammad Badri Bin Hussin
Direktur KPJM

STRUKTUR ORGANISASI IFRS MEDIKA PERMATA HIJAU





RUMAH SAKIT MEDIKA PERMATA HIJAU

PT. KHIDMAT PERAWATAN JASA MEDIKA

Jl. Raya Kebayoran Lama No. 64, Jakarta Barat 11560

Telp. (62-21) 5305288 - 5347411, Fax. (62-21) 5305291, Website : www.rsmph.co.id

Jakarta, 29 April 2015

Nomor : 108/RSMPH/DIR/IV/15

Kapada Yth,

Intan Silviana Mustikawati, MPH

Ketua Program Studi Kesehatan masyarakat

Fakultas Ilmu Kesehatan, Jurusan Kesehatan Masyarakat

Universitas Esa Unggul

Dengan hormat,

Perihal : Persetujuan Izin obeservasi dan penelitian

Sehubungan dengan surat yang telah diajukan, tertanggal 10 April 2015, perihal permohonan izin untuk melakukan observasi dan penelitian di Rumah Sakit Medika Permata hijau.

Maka dengan ini kami sampaikan bahwa kami menyetujui dan memberi kesempatan kepada mahasiswa yang bernama :

1. Qurota Ayuni
2. Lia Hermawati

Adapun pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan di Departemen Teknisi Rumah Sakit Medika Permata Hijau dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak mengganggu kegiatan operasional Rumah Sakit Medika Permata Hijau.
2. Bersikap sopan dan ramah selama berada di Rumah Sakit Medika Permata Hijau.
3. Menjalankan observasi dan penelitian dengan komitmen yang tinggi.
4. Mengikuti peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak RS. Medika Permata Hiaju
5. Rumah Sakit Medika Permata Hijau tidak memberikan kompensasi apapun.

Demikian surat persetujuan ini dibuat, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

Rumah Sakit Medika Permata Hijau



RUMAH SAKIT MEDIKA PERMATA HIJAU

Dr. Achmad Hardiman, Sp.KJ, MARS

Direktur

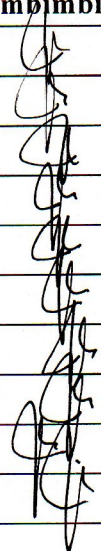
FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Nama : Lia Hermawati

NIM : 201131029

Judul Skripsi : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi
Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap
Pelayanan Farmasi di IFRS Medika Permata Hijau Jakarta Barat

Pembimbing I : Ir. Herwanti Bahar, M. Sc

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	19 Maret 2015	Konsultasi Judul	
2.	26 Maret 2015	Bab I	
3.	9 April 2015	Bab II	
4.	23 April 2015	Bab III	
5.	7 Mei 2015	Acc Proposal Skripsi	
6.	10 Juli 2015	Bab IV	
7.	27 Juli 2015	Bab V	
8.	5 Agustus 2015	Bab VI	
9.	12 Agustus 2015	Revisi Bab IV, V, VI	
10.	13 Agustus 2015	Acc Laporan Skripsi	

Catatan:

1. Bimbingan skripsi minimal 8 (delapan) kali.
2. Setelah penulisan laporan skripsi selesai, formulir ini dilampirkan untuk mengajukan sidang skripsi.

FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Nama : Lia Hermawati
 NIM : 201131029
 Judul Skripsi : Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi
Keputusan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan
Farmasi di IFRS Medika Permata Hijau Jakarta Barat
 Pembimbing II : Titta Novianti, S.Si, M. Biomed

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	23 Maret 2015	Konsultasi Judul	
2.	1 April 2015	Bab I	
3.	15 April 2015	Bab II	
4.	9 Mei 2015	Bab III	
5.	25 Mei 2015	Acc Proposal Skripsi	
6.	10 Juli 2015	Bab IV	
7.	31 Juli 2015	Bab V	
8.	7 Agustus 2015	Bab VI	
9.	12 Agustus 2015	Revisi Bab IV, V, VI	
10.	13 Agustus 2015	Acc Laporan skripsi	

Catatan:

1. Bimbingan skripsi minimal 8 (delapan) kali.
2. Setelah penulisan laporan skripsi selesai, formulir ini dilampirkan untuk mengajukan sidang skripsi.