

LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan ijin Penelitian Kepada RSUD dr. M. Ashari
Pemalang



POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA

D-3 Farmasi

Nomor : 194.03/ FAR.PHB/IX/2024
Hal : Permohonan Ijin Pengambilan data dan Penelitian TA Observasi

Yang terhormat,
Direktur RSUD Dr. M. Ashari Pemalang
di
Tempat

Dengan hormat,
Sehubungan dengan adanya penelitian Tugas Akhir (TA) bagi mahasiswa semester V Program Studi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal. Dengan ini mahasiswa kami yang tercantum di bawah ini :
Nama : Agustin Endang Minarsih
NIM : 22081022
Judul TA : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Unit Rawat Jalan RSUD dr. M. Ashari Pemalang

Maka kami mohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk bisa membantu mahasiswa kami tersebut, dalam memberikan informasi data terkait untuk melengkapi data penelitiannya.
Demikian surat permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Tegal, 23 September 2024

Mengetahui,
Ka. Prodi Dipoma III Farmasi

apt. Sari-Prabandari, S.Farm,MM
NIPY. 08.015.223

Ketua Panitia,

apt. Tya Muldiyana, M.Farm
NIPY. 03.021.489

Lampiran ke 2 Balasan Perijinan dari RSUD dr. M. Ashari Ke Politeknik Tegal



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. M. ASHARI
 Pemalang, 2 Oktober 2024

Nomor : 423.4/1573/RSUD
 Lampiran : -
 Perihal : Balasan

Kepada, Yth :
 Ka.Prodi DIII Farmasi Politeknik
 Harapan Bersama
 Di Tegal

Dengan hormat,

Menindaklanjuti Surat Saudara Nomor : 194.03/FAR.PHB/IX/2024 Perihal Permohonan Izin Permohonan Ijin Pengambilan Data Penelitian Mahasiswa Prodi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal yang akan dilaksanakan tanggal 7 Oktober – 6 November 2024, atas nama :

Nama : Agustin Endang Minarsih
 NIM : 22081022
 Judul :
 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Unit Rawat Jalan RSUD dr M Ashari Pemalang

Maka pada prinsipnya kami tidak keberatan menerima mahasiswa tersebut sepanjang sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan di RSUD. dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang.

Demikian atas bantuan dan kerjasama yang baik kami sampaikan terimakasih.

Direktur, RSUD Dr. M. Ashari
 Kabupaten Pemalang

 Dr. Kun Sri Wibowo, Sp.B
 NIP. 1986 1127 199903 1 001

Alamat
 Jl. Gatot Subroto No.41 Pemalang 52319 Propinsi Jawa tengah
 Telp. (0284) 321614, Fax. 323664

Lampiran ke 3 Permohonan izin kepada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. M. Ashari Pemalang



**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. M. ASHARI**

Pemalang, 2 Oktober 2024

Nomor	: 423.41.14/RSUD	Kepada, Yth :
Lampiran	: -	Kepala Instalasi Farmasi Rawat Jalan
Perihal	: Permohonan Izin Pengambilan Data Penelitian	T e m p a t

Dengan hormat,

Menindaklanjuti Surat Nomor : 194.03/FAR.PHB/IX/2024 Perihal Permohonan Izin Permohonan Ijin Pengambilan Data Penelitian Mahasiswa Prodi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal yang akan dilaksanakan tanggal 7 Oktober – 6 November 2024, atas nama :

Nama : Agustin Endang Minarsih
NIM : 22081022
Judul :

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Unit Rawat Jalan RSUD dr M Ashari Pemalang

Sehubungan dengan hal tersebut di atas agar saudara dapat membantu dan membimbing demi kelancaran kegiatan mahasiswa tersebut di atas.

Demikian atas bantuan dan kerjasama yang baik kami sampaikan terimakasih.

Direktur RSUD Dr. M. Ashari
Kabupaten Pemalang

Dr Kun Sri Wibowo, Sp.B
NIP-19651127 199903 1 001

Alamat
Jl. Gatot Subroto No.41 Pemalang 52319 Propinsi Jawa tengah
Telp. (0284) 321614, Fax. 323664

Lampiran 4 Persetujuan Pasien Menjadi Responden

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bernama Agustin Endang Minarsih, NIM 22081022 adalah mahasiswi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Unit Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. M. Ashari Pemalang".

Penelitian ini semata-mata hanya digunakan untuk tujuan ilmiah dan untuk kepentingan pendidikan. Jawaban yang diberikan akan terjamin kerahasiaannya. Oleh karena itu, peneliti berharap agar Bapak/Ibu/Saudara/Saudari memberikan jawaban sesuai dengan yang Bapak/Ibu/Saudara/Saudari rasakan.

Atas perhatian dan kerjasamanya untuk menjadi responden, peneliti mengucapkan terimakasih.

Pemalang, 1 oktober 2024

Peneliti



(Agustin Endang Minarsih)

Responden



(
)

Informasi tambahan : Bila bapak/ibu/saudara ada yang ingin ditanyakan tentang kuesioner ini, silahkan hubungi saya (no hp : 085742866117).

Lampiran 5 Kuesioner Pertanyaan Kepuasan Pelayanan Pasien Peserta BPJS Kesehatan

Ng / Perempuan.
24 th
Pegawai Swasta

Tentang kepuasan Anda terhadap pelayanan kefarmasian di Unit Instalasi rawat jalan RSUD dr. M. Ashari Pematang.

Centanglah (v) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda

No	Pernyataan	Apa yang anda rasakan tentang pelayanan informasi obat di instalasi farmasi?				
		Sangat Puas	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
Dimensi Keandalan (reliability)						
1.	Petugas memberi informasi tentang nama obat			✓		
2.	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat			✓		
3.	Pelayanan informasi obat menggunakan Bahasa yang bisa dimengerti pasien			✓		
Dimensi Ketanggapan (responsiveness)						
4.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien			✓		
5.	Setiap keluhan pasien di atasi dengan cepat			✓		
Dimensi Jaminan (assurance)						
6.	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat			✓		
7.	Pemahaman pasien setelah mendapatkan edukasi dari petugas kefarmasian			✓		
Dimensi Empathy						
8.	Petugas di Apotek memakai pakaian yang rapi			✓		
9.	Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas			✓		
10.	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat			✓		

11.	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien			✓		
Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)						
12.	Tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat			✓		
13.	Ruangan pelayanan informasi obat nyaman			✓		
14.	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah di mengerti			✓		
15.	Tersedianya kantor pos obat yang memudahkan penebusan resep oleh pasien			✓		

Lampiran 6 Rekapitulasi Data Responden

No	Umur	Jenis Kelamin	Dimensi Kehandalan			Dimensi Ketanggapan		Dimensi Jaminan		Dimensi Empati				Dimensi Berwujud				total
			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
1	60	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	59
2	64	P	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	47
3	60	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	73
4	48	P	2	2	2	2	2	2	2	5	3	2	2	2	2	3	2	35
5	59	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
6	65	P	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	72
7	24	P	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	62
8	56	P	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	61
9	36	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	59
10	39	L	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	73
11	58	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74
12	58	P	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	72
13	64	L	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	58
14	58	P	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	3	2	35
15	39	P	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	59
16	45	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
17	65	L	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74
18	58	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	59
19	57	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74

20	26	P	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	48
21	64	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	73
22	35	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74
23	28	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	59
24	65	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
25	32	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
26	22	L	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	72
27	23	L	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	73
28	39	L	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	59
29	55	L	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	60
30	50	L	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	57
31	63	L	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	52
32	54	P	3	3	4	3	3	4	3	5	5	5	5	3	2	3	3	54
33	60	P	3	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	2	2	3	2	50
34	54	P	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	50
35	64	P	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	49
36	56	P	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	50
37	53	P	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	67
38	59	L	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	65
39	59	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
40	58	L	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	58
41	20	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
42	56	P	3	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	2	64
43	45	P	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	47
44	60	P	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	55

45	22	P	3	3	4	3	3	4	5	5	5	4	4	2	3	4	5	57
46	58	L	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	55
47	62	P	3	3	4	3	3	4	4	5	4	5	5	2	3	3	5	56
48	23	P	3	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	2	3	3	5	54
49	59	L	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	48
50	60	P	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2	47
51	55	L	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	50
52	45	P	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	50
53	59	L	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	52
54	55	L	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	2	3	4	4	53
55	58	L	3	3	4	3	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	54
56	18	L	3	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	2	2	3	3	53
57	58	L	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	2	3	4	5	60
58	45	P	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	51
59	27	P	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	65
60	64	L	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	3	3	4	5	62
61	63	L	3	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	2	3	4	5	55
62	55	P	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	5	61
63	56	P	3	3	4	3	3	3	3	5	5	4	4	3	3	2	2	50
64	25	P	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	62
65	50	L	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	59
66	45	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
67	28	P	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	5	61

Lampiran 6 Perhitungan Indeks Kepuasan

p1

		Frequency	Txpn	Index %
Valid	2	7	14	69%
	3	55	165	
	4	26	104	
	5	12	60	
	Total	100	343	

p2

		Frequency	TxPn	Index %
Valid	2	4	8	70.40%
	3	52	156	
	4	32	128	
	5	12	60	
	Total	100	352	

p3

		Frequency	T x Pn	Index %
Valid	2	2	4	82%
	3	14	42	
	4	55	220	
	5	29	145	
	Total	100	411	

p4

		Frequency	TxPn	Index %
Valid	2	5	10	71%
	3	49	147	
	4	32	128	
	5	14	70	
	Total	100	355	

p5

		Frequency	T x Pn	Index %
Valid	2	5	10	71%
	3	50	150	
	4	31	124	
	5	14	70	
	Total	100	354	

p6

		Frequency	TxPn	Index %
Valid	2	3	6	71%
	3	51	153	
	4	33	132	
	5	13	65	
	Total	100	356	

p7

		Frequency	T x Pn	Index %
Valid	2	2	4	74%
	3	41	123	
	4	40	160	
	5	17	85	
	Total	100	372	

p8

		Frequency	T x Pn	Index %
Valid	3	9	27	88%
	4	44	176	
	5	47	235	
	Total	100	438	

p9

		Frequency	T x Pn	Index %
Valid	3	17	51	85%
	4	43	172	
	5	40	200	
	Total	100	423	

p10

		Frequency	T x Pn	Index %
Valid	2	2	4	83%
	3	13	39	
	4	52	208	
	5	33	165	
	Total	100	416	

p11

		Frequency	T x Pn	Index %
Valid	2	3	6	51%
	3	13	39	
	4	53	212	
	5	31	155	
	Total	100	257	

p12

		Frequency	T x Pn	Index %
Valid	2	30	60	70%
	3	40	120	
	4	17	68	
	5	13	65	
	Total	100	313	

p13

		Frequency	T x Pn	Index %
Valid	2	7	14	70%
	3	57	171	
	4	24	96	
	5	12	60	
	Total	100	341	

p14

		Frequency	P x Pn	Index %
Valid	2	2	4	70%
	3	56	168	
	4	34	136	
	5	8	40	
	Total	100	348	

p15

		Frequency	T x Pn	Index %
Valid	2	8	16	76%
	3	32	96	
	4	31	124	
	5	29	145	
	Total	100	381	

Rata – rata Indeks Kepuasan

dimensi kehandalan	73,8%
dimensi tanggapan	71%
dimensi jaminan	73%
dimensi empati	77%
dimensi berwujud	70%

Lampiran 8 Foto-Foto Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. M Ashari Pemalang

RSUD dr. M. Ashari Pemalang



Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD
dr. M. Ashari Pemalang



Pasien dan penunggu pasien antri di
instalasi farmasi rawat jalan



CURICULUM VITAE



Nama : Agustin Endang Minarsih
 NIM : 22081022
 Jenis Kelamin : Perempuan
 TTL : Pemalang, 19 Agustus 1993
 Alamat : Harjomulyo 02/04 Wanamulya Pemalang
 Riwayat Pendidikan
 SD : SDN 03 Banjarmulya Pemalang
 SMP : SMPN 4 Pemalang
 SMA : SMK BIMA Pemalang
 DIII : Politeknik Harapan Bersama Tegal
 Nama Ayah : Sutaji
 Nama Ibu : Sudarmi
 Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
 Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
 Alamat : Harjomulyo 02/04 Wanamulya Pemalang
 Judul KTI : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Unit Rawat Jalan RSUD dr. M. Ashari Pemalang

Tegal, 16 April 2025

Agustin Endang Minarsih
 22081022