**PENJELASAN PENELITIAN**

Assalamu’alaikum Wr. Wb

Dengan hormat,

Dengan ini saya mahasiswa Program Studi S1 Universitas Pekalongan :

Nama : Andri Priagung

NPM : 1620003031

Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pasien Rawat jalan Terhadap Layanan *RATRI TOBAT* di RSUD Bendan.

Akan mengadakan penelitian untuk menyusun sekripsi yang disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 Farmasi di Universitas Pekalongan. Untuk itu, peneliti berharap dengan hormat kepada Bapak / Ibu pasien rawat jalan di RSUD Bendan untuk meluangkan waktunya guna mengisi lembar pertanyaan tentang kualitas layanan antrian obat dan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bendan. Kesediaan Bapak / Ibu untuk menjadi responden sangat bermanfaat bagi penelitian serta menambah pengetahuan bagi peneliti.

Demikian atas kesediaan Bapak / Ibu, peneliti ucapkan terima kasih.

Wassalamu’alaikum Wr. Wb.

Hormat Saya

Peneliti

**LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN**

Assalamu’alaikumWr. Wb.

Dengan hormat,

Dengan ini, saya :

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

Alamat : :

Bersedia mengisi daftar pertanyaan penelitian Sekripsi yang disusun oleh mahasiswa Program Studi S1 Farmasi Universitas Pekalongan, tanpa prasangka dan paksaan. Hal ini semata-mata untuk keperluan ilmu pengetahuan.

Demikian surat persetujuan ini saya buat.

Wassalamu’alaikumWr. Wb.

Pekalongan, Desember 2023

Hormat Saya,

( )

**KUESIONER PENELITIAN**

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN**

**TERHADAP KUALITAS LAYANAN RATRI TOBAT**

**DI RSUD BENDAN**

No responden : ………………. (di isi oleh peneliti)

Tanggal di isi : ……………………………………

Alamat : ……………………………………

**A. KUALITAS LAYANAN *RATRI TOBAT***

Petunjuk pengisian:

Berilah tanda chek (√) pada kolom yang ada di sebelah kanan pada masing-masing butir pernyataan yang telah disediakan dengan ketentuan sebagai berikut:

* STS = Sangat Tidak Setuju
* TS = Tidak Setuju
* CS = Cukup Setuju
* S = Setuju
* SS = Sangat Setuju

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | PERNYATAAN | KUALITAS LAYANAN | | | | |
| STS | TS | CS | S | SS |
|  | **Dimensi *Reliability*** |  |  |  |  |  |
| 1. | Layanan antrian antar dapat menghemat waktu tunggu pengambilan obat |  |  |  |  |  |
| 2. | Instruksi / perintah saat pengisian anjungan farmasi mudah dipahami |  |  |  |  |  |
|  | **Dimensi *Responsiveness*** |  |  |  |  |  |
| 3. | Prosedur penyampaian informasi tentang layanan antrian obat jelas dan mudah dimengerti |  |  |  |  |  |
| 4. | Obat di kirim oleh kurir tidak melebihi waktu yang ditentukan |  |  |  |  |  |
|  | **Dimensi *Empaty*** |  |  |  |  |  |
| 5. | Ada petugas yang siap membantu saat pasien kesulitan mengisi anjungan antrian farmasi |  |  |  |  |  |
| 6. | Pasien sangat terbantu dengan adanya pilihan layanan antrian pengambilan obat |  |  |  |  |  |
|  | **Dimensi *Tangibels*** |  |  |  |  |  |
| 7. | Tersedia ruangan khusus untuk menjelaskan anturan minum obat pada pasien yang memiih layanan antrian antar |  |  |  |  |  |
| 8. | Tersedia alur pelayanan pengambilan obat yang mudah dipahami |  |  |  |  |  |
|  | **Dimensi *Asurance*** |  |  |  |  |  |
| 9. | Obat yang dikirim akan diterima pasien dalam keadaan baik. |  |  |  |  |  |
| 10. | Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pengiriman obat |  |  |  |  |  |

**B. KEPUASAN PASIEN**

Petunjuk Pengisian :

Berikut ini pernyataan yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi di RSUD Bendan. Berilah tanda chek (√) pada kolom yang ada di sebelah kanan pada masing-masing butir pernyataan yang telah disediakan dengan ketentuan sebagai berikut:

* STP = Sangat Tidak Puas
* TP = Tidak Puas
* CP = Cukup Puas
* P = Puas
* SP = Sangat Puas

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | PERNYATAAN | KEPUASAN | | | | |
| STP | TP | CP | P | SP |
|  | **Dimensi *Reliability*** |  |  |  |  |  |
| 1. | Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan masing – masing obat yang diberikan |  |  |  |  |  |
| 2. | Petugas farmasi menjelaskan  tentang dosis/obat yang seharusnya diminum |  |  |  |  |  |
|  | **Dimensi *Responsiveness*** |  |  |  |  |  |
| 3. | Petugas farmasi melayani dan menyediakan obat dengan cepat |  |  |  |  |  |
| 4. | Petugas farmasi trampil dan cakap dalam melayani pasien |  |  |  |  |  |
|  | **Dimensi *Empaty*** |  |  |  |  |  |
| 5. | Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik terhadap keluhan pasien |  |  |  |  |  |
| 6. | Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan  kepada pasien saat memberikan obat |  |  |  |  |  |
|  | **Dimensi *Tangibels*** |  |  |  |  |  |
| 7. | Tempat duduk di ruang tunggu farmasi mencukupi |  |  |  |  |  |
| 8. | Tersedia pemanggilan nomor antrian yang jelas |  |  |  |  |  |
|  | **Dimensi *Asurance*** |  |  |  |  |  |
| 9. | Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit |  |  |  |  |  |
| 10. | Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggungjawabkan |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | PERNYATAAN | KUALITAS LAYANAN | | | | |
| STS | TS | CS | S | SS |
|  | **Dimensi *Reliability*** |  |  |  |  |  |
| 1. | Layanan antrian antar dapat menghemat waktu tunggu pengambilan obat |  |  |  |  |  |
| 2. | Instruksi / perintah saat pengisian anjungan farmasi mudah dipahami |  |  |  |  |  |
|  | **Dimensi *Responsiveness*** |  |  |  |  |  |
| 3. | Prosedur penyampaian informasi tentang layanan antrian obat jelas dan mudah dimengerti |  |  |  |  |  |
| 4. | Obat di kirim oleh kurir tidak melebihi waktu yang ditentukan |  |  |  |  |  |
|  | **Dimensi *Empaty*** |  |  |  |  |  |
| 5. | Ada petugas yang siap membantu saat pasien kesulitan mengisi anjungan antrian farmasi |  |  |  |  |  |
| 6. | Pasien sangat terbantu dengan adanya pilihan layanan antrian pengambilan obat |  |  |  |  |  |
|  | **Dimensi *Tangibels*** |  |  |  |  |  |
| 7. | Tersedia ruangan khusus untuk menjelaskan anturan minum obat pada pasien yang memiih layanan antrian antar |  |  |  |  |  |
| 8. | Tersedia alur pelayanan pengambilan obat yang mudah dipahami |  |  |  |  |  |
|  | **Dimensi *Asurance*** |  |  |  |  |  |
| 9. | Obat yang dikirim akan diterima pasien dalam keadaan baik. |  |  |  |  |  |
| 10. | Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pengiriman obat |  |  |  |  |  |

**KUESIONER PENELITIAN**

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN**

**TERHADAP KUALITAS LAYANAN RATRI TOBAT**

**DI RSUD BENDAN**

No responden : ………………. (di isi oleh peneliti)

Tanggal di isi : ……………………………………

Alamat : ……………………………………

**A. KUALITAS LAYANAN *RATRI TOBAT***

Petunjuk pengisian:

Berilah tanda chek (√) pada kolom yang ada di sebelah kanan pada masing-masing butir pernyataan yang telah disediakan dengan ketentuan sebagai berikut:

* STS = Sangat Tidak Setuju
* TS = Tidak Setuju
* CS = Cukup Setuju
* S = Setuju
* SS = Sangat Setuju

**B. KEPUASAN PASIEN**

Petunjuk Pengisian :

Berikut ini pernyataan yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi di RSUD Bendan. Berilah tanda chek (√) pada kolom yang ada di sebelah kanan pada masing-masing butir pernyataan yang telah disediakan dengan ketentuan sebagai berikut:

* STP = Sangat Tidak Puas
* TP = Tidak Puas
* CP = Cukup Puas
* P = Puas
* SP = Sangat Puas

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | PERNYATAAN | KEPUASAN | | | | |
| STP | TP | CP | P | SP |
|  | **Dimensi *Reliability*** |  |  |  |  |  |
| 1. | Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan masing – masing obat yang diberikan |  |  |  |  |  |
| 2. | Petugas farmasi menjelaskan  tentang dosis/obat yang seharusnya diminum |  |  |  |  |  |
|  | **Dimensi *Responsiveness*** |  |  |  |  |  |
| 3. | Petugas farmasi melayani dan menyediakan obat dengan cepat |  |  |  |  |  |
| 4. | Petugas farmasi trampil dan cakap dalam melayani pasien |  |  |  |  |  |
|  | **Dimensi *Empaty*** |  |  |  |  |  |
| 5. | Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik terhadap keluhan pasien |  |  |  |  |  |
| 6. | Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat |  |  |  |  |  |
|  | **Dimensi *Tangibels*** |  |  |  |  |  |
| 7. | Tempat duduk di ruang tunggu farmasi mencukupi |  |  |  |  |  |
| 8. | Tersedia pemanggilan nomor antrian yang jelas |  |  |  |  |  |
|  | **Dimensi *Asurance*** |  |  |  |  |  |
| 9. | Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit |  |  |  |  |  |
| 10. | Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggungjawabkan |  |  |  |  |  |

**KUESIONER PENELITIAN**

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN**

**TERHADAP KUALITAS LAYANAN RATRI TOBAT**

**DI RSUD BENDAN**

Dalam rangka penyelesaian Skripsi. Saya, Andri Priagung mahasiswa S1 Farmasi di Universitas Pekalongan bermaksud melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Layanan Ratri Tobat Di Rsud Bendan”. Sehubungan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak / Ibu / Saudara / Saudari untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi beberapa pertanyaan pada kuisioner ini.

Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

No responden : ………………. (di isi oleh peneliti)

Tanggal di isi : ……………………………………

Alamat : ……………………………………

**A. KUALITAS LAYANAN *RATRI TOBAT***

Petunjuk pengisian:

Berilah tanda chek (√) pada kolom yang ada di sebelah kanan pada masing-masing butir pernyataan yang telah disediakan dengan ketentuan sebagai berikut:

1=Sangat Tidak Setuju

2=Tidak Setuju

3=Cukup Setuju

4=Setuju

5=Sangat Setuju

Pernyataan :

* Dimensi Reliability

1. Instruksi / perintah saat pengisian anjungan farmasi mudah dipahami
2. Petugas memberikan informasi secara jelas terkait layanan antrian pengambilan obat yang tersedia.
3. Layanan antrian obat berjalan dengan teratur dan tertib.

* Dimensi Responsieness

1. Obat di kirim oleh kurir tepat waktu
2. Ada petugas yang siap membantu saat pasien kesulitan mengisi anjungan antrian farmasi
3. Petugas farmasi cepat dan tanggap dalam melayani pasien baik antrian tunggu, antrian tinggal atau antrian antar.
   * Dimensi Empaty
4. Petugas farmasi memberikan pelayanan yang sama rata terhadap pasien antrian tunggu, antrian tinggal dan antrian antar.
5. Petugas farmasi memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien

berdasarkan jenis layanan antrian yang di pilih oleh pasien tersebut.

1. Petugas farmasi dengan ramah dan sabar menjawab setiap pertanyaan pasien terkait pengambilan obat.
   * Dimensi Tangibels
2. Tersedia ruangan khusus untuk menjelaskan aturan minum obat pada pasien yang memilih layanan antrian antar.
3. Tersedia Alur Pelayanan antrian obat yang mudah dipahami.
4. Anjungan antrian farmasi mudah untuk dioperasikan.
   * Dimensi Asurance (Jaminan)
5. Tarif layanan antar obat cukup terjangkau.
6. Obat yang dikirim akan diterima pasien dalam keadaan baik.
7. Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pengiriman obat.