

**Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian**

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PASIEN JKN RAWAT JALAN  
TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS  
KOTAGEDE II DAN PUSKESMAS UMBULHARJO I  
YOGYAKARTA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**

**Responden penelitian ini adalah pasien JKN Kesehatan Rawat Jalan di  
Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I yang bersedia  
menjadi sampel dan belum pernah mengisi kuesioner ini sebelumnya**

**Mohon diisi data diri anda :**

Hari : ..... Tanggal : ..... Nomor Responden : .....

Nama : .....

Alamat:.....

**Berilah tanda silang (√) pada pilihan yang sesuai**

**I. Karakteristik Responden**

1. Jenis Kelamin :  Pria  Wanita
2. Usia :  Remaja : Usia 17 – 25 tahun  
 Dewasa : Usia 26 – 45 tahun  
 Lansia : Usia 46 – 65 tahun  
 Manula : Usia 65 – sampai atas
3. Pendidikan Terakhir :  Tamat SD  Tamat SMP  
 Tamat SMA  Tamat  
 Diploma  Tamat S1  
 Tamat S2/S3  
 Tidak bersekolah
4. Pekerjaan :  Buruh  Wiraswasta  
 TNI/POLRI  PNS  
 Pelajar/Mahasiswa  Pegawai Swasta  
 Ibu rumah tangga  Lain-lain
5. Pendapatan/bulan :  0 (belum berpenghasilan)  <1.000.000  
 1.000.000 – 3.000.000  > 5.000.000  
 3.000.000 – 5.000.000
6. Jenis Asuransi BPJS :  PBI  
 Non PBI
7. Sudah berapa kali anda ke Puskesmas ini menggunakan fasilitas BPJS  
Baru pertama kali                      Jarang                      Sering                      Selalu

**KUESIONER ANALISA TINGKAT KEPUASAN PASIEN JKN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS KOTAGEDE II DAN PUSKESMAS UMBULHARJO I YOGYAKARTA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**

**Responden penelitian ini adalah pasien JKN Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I yang bersedia menjadi sampel dan belum pernah mengisi kuesioner ini sebelumnya**

METODE SERVQUAL (Modifikasi)

Petunjuk pengisian :

Berikut ini adalah isian mengenai **kenyataan yang diterima bapak/ibu mengenai pelayanan Farmasi di Puskesmas Kotagede I dan Puskesmas Umbulharjo I yang seharusnya**. Berilah tanda (√) pada kolom yang ingin di isi.

Nilai Kenyataan	Nilai Harapan
1 = Sangat tidak puas	1 = Sangat tidak penting
2 = Tidak puas	2 = Tidak penting
3 = Cukup puas	3 = Cukup penting
4 = Puas	4 = Penting
5 = Sangat puas	5 = Sangat penting

Harapan yang diinginkan pasien					NO.	PERTANYAAN	Kenyataan yang diterima pasien				
1	2	3	4	5			1	2	3	4	5
<b>Tangible</b>											
					1.	Alur pelayanan obat rawat jalan pasien JKN sudah jelas.					
					2.	Ruang tunggu di Pelayanan Farmasi bersih dan nyaman.					
					3.	Penampilan apoteker menggunakan tanda pengenal ( <i>ID Card</i> atau jas).					
					4.	Kartu antrian diperoleh dengan mudah dan jelas.					
					5.	Fasilitas ruang tunggu yang baik seperti AC, TV, majalah, wifi, air minum, dll.					
					6.	Papan nama Pelayanan Farmasi Rawat Jalan dapat dengan mudah terlihat					
<b>Reliability (Keandalan)</b>											
					1.	Jam buka pelayanan Pelayanan Farmasi Puskesmas tepat sesuai jadwal (waktu buka pelayanan dan waktu tutup).					
					2.	Pelayanan Farmasi Puskesmas mudah dan cepat					

Harapan yang diinginkan pasien					NO.	PERTANYAAN	Kenyataan yang diterima pasien				
1	2	3	4	5			1	2	3	4	5
					3.	Waktu tunggu pengambilan obat racikan $\leq$ 60 menit dan non racikan $\leq$ 30 menit.					
					4.	Obat yang diresepkan selalu tersedia di Apotek / Puskesmas.					
					5.	Apoteker memberikan pelayanan yang baik dengan menjelaskan informasi obat meliputi nama obat, cara pakai obat dan efek samping.					
					6.	Pasien tidak dipungut biaya saat konsultasi dengan apoteker.					
					7.	Apoteker mampu menjelaskan dan memperagakan penggunaan obat khusus (seperti suppositoria, inhaler)					
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>											
					1.	Apoteker tanggap terhadap komplain obat yang diterima.					
					2.	Apoteker melayani dengan baik saat pasien minta penjelasan terkait obat.					
					3.	Apoteker menyiapkan obat dengan segera.					
					4.	Apoteker tanggap terhadap keluhan pasien terkait pelayanan.					
<b>Assurance (Jaminan)</b>											
					1.	Apoteker meyakinkan tentang kesembuhan pasien yang akan dicapai dalam pengobatan yang di jalani.					
					2.	Apoteker menyiapkan obat dengan benar dan teliti.					
					3.	Apoteker menanyakan nomor antrian dan identitas pasien saat menyerahkan obat.					
					4.	Tercantum tanggal kadaluarsa ( <i>Expired Date</i> ) pada obat.					
					5.	Obat dalam kemasan yang baik.					
					6.	Obat yang berbentuk puyer atau kapsul tidak basah dan lengket.					
					7.	Apoteker memberikan informasi kepastian pasien akan dilayani dalam waktu berapa lama lagi.					
<b>Empathy (Empati)</b>											
					1.	Pelayanan Apoteker sopan dan ramah.					
					2.	Pelayanan Apoteker sama, tidak membedakan pasien PBI dan non PBI.					

Harapan yang diinginkan pasien					NO.	PERTANYAAN	Kenyataan yang diterima pasien				
1	2	3	4	5			1	2	3	4	5
					3.	Apoteker perhatian terhadap pasien atau pengantarnya.					
					4.	Apoteker mendengarkan dengan sabar pertanyaan dan keluhan pasien atau keluarga pasien.					
					5.	Apoteker memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi.					

Responden

(.....)



**LAMPIRAN 2.** Data Karakteristik Sosiodemografi di Puskesmas Kotagede II

No	Jk	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Pendapatan	Jenis asuransi	Frekuensi
1	P	MANULA	TAMAT SMA	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
2	P	LANSIA	TAMAT SMP	WIRASWASTA	< 1.000.000	NON PBI	SERING
3	P	DEWASA	TAMAT SMA	LAIN - LAIN	< 1.000.000	PBI	SERING
4	P	LANSIA	TAMAT SD	WIRASWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
5	L	MANULA	TAMAT SMA	PENSIUNAN	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
6	P	LANSIA	TAMAT SMA	WIRASWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
7	L	MANULA	TAMAT DIPLOMA	PENSIUNAN	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
8	P	DEWASA	TAMAT DIPLOMA	WIRASWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
9	P	LANSIA	TIDAK SEKOLAH	WIRASWASTA	< 1.000.000	PBI	SERING
10	P	DEWASA	TAMAT S1	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
11	P	LANSIA	TAMAT SD	WIRASWASTA	< 1.000.000	NON PBI	SERING
12	P	DEWASA	TAMAT SMP	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
13	P	DEWASA	TAMAT SD	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	PBI	SERING
14	P	DEWASA	TAMAT SMA	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
15	P	LANSIA	TAMAT SD	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	NON PBI	SELALU
16	P	LANSIA	TAMAT SMA	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SELALU
17	P	REMAJA	TAMAT SMP	MAHASISWA	0	NON PBI	JARANG
18	P	LANSIA	TAMAT SD	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	PBI	SERING
19	P	DEWASA	TAMAT SMA	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
20	P	LANSIA	TAMAT SMA	IBU RUMAH TANGGA	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	JARANG
21	L	LANSIA	TAMAT SMA	PNS	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	SERING
22	P	DEWASA	TAMAT SMA	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
23	P	REMAJA	TAMAT SMA	MAHASISWA	0	NON PBI	JARANG
24	P	DEWASA	TAMAT DIPLOMA	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
25	L	MANULA	TAMAT SMA	PENSIUNAN	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	SERING
26	P	LANSIA	TAMAT SD	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	NON PBI	JARANG
27	P	LANSIA	TAMAT SD	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
28	L	LANSIA	TAMAT SMA	PNS	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	SERING

29	L	LANSIA	TAMAT S1	PENSIUNAN	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	SERING
30	P	LANSIA	TAMAT S1	WIRASWASTA	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	SERING
31	P	LANSIA	TAMAT SD	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
32	P	DEWASA	TAMAT SMA	PNS	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	SERING
33	L	LANSIA	TAMAT SMA	LAIN - LAIN	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	SERING
34	P	DEWASA	TAMAT SMA	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
35	P	DEWASA	TAMAT SMA	LAIN - LAIN	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
36	P	DEWASA	TAMAT S1	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
37	P	LANSIA	TAMAT SD	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	PBI	SERING
38	P	LANSIA	TAMAT SD	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	PBI	JARANG
39	L	LANSIA	TAMAT S1	PENSIUNAN	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	SELALU
40	L	MANULA	TAMAT SD	LAIN - LAIN	0	PBI	SERING
41	P	LANSIA	TAMAT SMP	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
42	L	LANSIA	TAMAT SMA	PENSIUNAN	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	JARANG
43	P	LANSIA	TAMAT SMA	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	PBI	SELALU
44	L	LANSIA	TAMAT SMP	WIRASWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
45	L	LANSIA	TAMAT SMP	WIRASWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
46	P	LANSIA	TAMAT SMA	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	NON PBI	SELALU
47	P	DEWASA	TAMAT SMA	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	PBI	SERING
48	P	MANULA	TAMAT SMA	IBU RUMAH TANGGA	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	JARANG
49	L	MANULA	TAMAT SMA	PENSIUNAN	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
50	P	LANSIA	TAMAT SD	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	PBI	SERING
51	L	MANULA	TAMAT SMA	LAIN - LAIN	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
52	P	LANSIA	TAMAT SMP	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	NON PBI	SERING
53	P	LANSIA	TAMAT SD	BURUH	< 1.000.000	PBI	SELALU
54	L	LANSIA	TAMAT S1	PENSIUNAN	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
55	P	LANSIA	TAMAT SD	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SELALU
56	L	MANULA	TAMAT SMA	LAIN - LAIN	< 1.000.000	NON PBI	SELALU
57	P	LANSIA	TAMAT SMP	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	NON PBI	SERING
58	L	LANSIA	TAMAT SMA	BURUH	< 1.000.000	PBI	SERING
59	P	MANULA	TAMAT SMA	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SELALU
60	P	LANSIA	TAMAT SMA	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
61	P	LANSIA	TAMAT SMA	IBU RUMAH TANGGA	3.000.000 -	NON PBI	SELALU

					5.000.000		
62	P	LANSIA	TAMAT DIPLOMA	IBU RUMAH TANGGA	> 5.000.000	NON PBI	JARANG
63	P	DEWASA	TAMAT SMA	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
64	P	DEWASA	TAMAT SMA	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	PBI	SERING
65	P	DEWASA	TAMAT SMA	SWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
66	P	DEWASA	TAMAT DIPLOMA	SWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
67	P	LANSIA	TAMAT SD	LAIN - LAIN	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
68	L	LANSIA	TAMAT SMP	PENSIUNAN	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
69	P	MANULA	TAMAT SMP	IBU RUMAH TANGGA	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	SERING
70	L	MANULA	TAMAT SMP	PENSIUNAN	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	SERING
71	P	DEWASA	TAMAT SMP	IBU RUMAH TANGGA	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	JARANG
72	L	LANSIA	TAMAT DIPLOMA	PENSIUNAN	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	SERING
73	L	LANSIA	TAMAT SMA	LAIN - LAIN	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
74	P	REMAJA	TAMAT SMA	MAHASISWA	< 1.000.000	NON PBI	JARANG
75	L	LANSIA	TAMAT S1	PENSIUNAN	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	SERING
76	P	LANSIA	TIDAK SEKOLAH	BURUH	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
77	P	LANSIA	TAMAT SMA	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
78	P	LANSIA	TAMAT SMA	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	PBI	SERING
79	P	LANSIA	TAMAT SMP	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
80	L	MANULA	TAMAT SMP	LAIN - LAIN	< 1.000.000	PBI	SELALU
81	P	DEWASA	TAMAT SMA	SWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
82	P	LANSIA	TAMAT SD	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	PBI	SERING
83	L	LANSIA	TAMAT SMA	PENSIUNAN	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	SERING
84	P	LANSIA	TAMAT SD	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	PBI	SERING
85	P	LANSIA	TAMAT SD	LAIN - LAIN	< 1.000.000	PBI	SERING
86	L	LANSIA	TAMAT SMA	PENSIUNAN	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	SERING
87	L	LANSIA	TAMAT S1	PNS	> 5.000.000	NON PBI	SERING
88	L	LANSIA	TAMAT S1	PENSIUNAN	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
89	P	DEWASA	TAMAT SMA	SWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
90	P	LANSIA	TAMAT SMP	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	PBI	SELALU
91	L	MANULA	TAMAT SMA	PENSIUNAN	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SELALU
92	P	LANSIA	TAMAT SD	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	PBI	SERING

93	L	MANULA	TAMAT SMA	PENSIUNAN	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	SERING
94	P	MANULA	TAMAT DIPLOMA	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
95	L	LANSIA	TAMAT S1	PENSIUNAN	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	SELALU
96	L	MANULA	TAMAT SD	LAIN - LAIN	< 1.000.000	PBI	SERING
97	P	LANSIA	TAMAT S1	PNS	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	SERING
98	L	LANSIA	TAMAT SMA	PNS	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	SERING
99	P	REMAJA	TAMAT SMA	LAIN - LAIN	0	NON PBI	SERING
100	P	LANSIA	TAMAT SD	WIRASWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING





**LAMPIRAN 3.** Data Karakteristik Sosiodemografi di Puskesmas Umbulharjo I

No	Jk	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Pendapatan	Jenis asuransi	Frekuensi
1	L	DEWASA	TAMAT S1	SWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
2	P	LANSIA	TAMAT SMA	LAIN-LAIN	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
3	P	LANSIA	TAMAT SMA	SWASTA	> 5.000.000	NON PBI	SERING
4	L	DEWASA	TAMAT SMA	SWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
5	P	DEWASA	TAMAT SMA	LAIN-LAIN	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
6	L	DEWASA	TAMAT SD	BURUH	< 1.000.000	PBI	JARANG
7	P	DEWASA	TAMAT SMA	PNS	> 5.000.000	NON PBI	SERING
8	P	DEWASA	TAMAT S2	WIRASWASTA	3.000-000 - 5.000.000	NON PBI	JARANG
9	P	LANSIA	TAMAT SD	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	PBI	SERING
10	P	DEWASA	TAMAT SMA	SWASTA	< 1.000.000	NON PBI	SERING
11	P	DEWASA	TAMAT SMA	SWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
12	P	LANSIA	TAMAT SD	IBU RUMAH TANGGA	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	JARANG
13	L	LANSIA	TAMAT S1	SWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
14	P	LANSIA	TAMAT SMA	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
15	P	DEWASA	TAMAT SMA	SWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
16	P	DEWASA	TAMAT SMA	SWASTA	< 1.000.000	PBI	SERING
17	L	LANSIA	TAMAT SMP	BURUH	< 1.000.000	PBI	SERING
18	P	LANSIA	TAMAT SD	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	PBI	SERING
19	P	MANULA	TAMAT SD	IBU RUMAH TANGGA	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	JARANG
20	L	MANULA	TAMAT DIPLOMA	LAIN-LAIN	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
21	P	DEWASA	TAMAT SD	SWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
22	P	MANULA	TAMAT SMA	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
23	P	LANSIA	TAMAT SMA	WIRASWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
24	P	LANSIA	TAMAT DIPLOMA	LAIN-LAIN	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
25	P	LANSIA	TAMAT SMP	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
26	P	MANULA	TAMAT SD	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SELALU
27	L	MANULA	TAMAT SMP	PENSIUN	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	SELALU
28	P	LANSIA	TAMAT SMA	SWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
29	L	MANULA	TAMAT SMA	LAIN-LAIN	1.000.000 -	NON PBI	SELALU

					3.000.000		
30	P	MANULA	TAMAT SD	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	PBI	SERING
31	L	DEWASA	TAMAT SMA	SWASTA	< 1.000.000	NON PBI	SERING
32	L	LANSIA	TAMAT SMP	SWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SELALU
33	P	LANSIA	TAMAT SMA	LAIN-LAIN	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
34	L	DEWASA	TAMAT DIPLOMA	WIRASWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
35	P	MANULA	TAMAT SD	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	PBI	SERING
36	P	LANSIA	TAMAT SMA	LAIN-LAIN	< 1.000.000	NON PBI	JARANG
37	P	MANULA	TAMAT SMP	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	NON PBI	JARANG
38	L	MANULA	TAMAT S1	LAIN-LAIN	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SELALU
39	P	LANSIA	TAMAT SMA	WIRASWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
40	L	LANSIA	TAMAT SMA	LAIN-LAIN	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
41	L	LANSIA	TAMAT SD	LAIN-LAIN	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
42	L	LANSIA	TAMAT SMA	BURUH	< 1.000.000	NON PBI	JARANG
43	P	LANSIA	TAMAT SMA	WIRASWASTA	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	JARANG
44	L	LANSIA	TAMAT S1	LAIN-LAIN	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
45	P	MANULA	TAMAT SMA	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
46	P	LANSIA	TAMAT SMA	WIRASWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
47	P	DEWASA	TAMAT SMA	LAIN-LAIN	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	SERING
48	P	DEWASA	TAMAT SMA	SWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
49	P	DEWASA	TAMAT SD	SWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SELALU
50	P	LANSIA	TAMAT SD	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	PBI	SERING
51	P	MANULA	TAMAT SMA	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	NON PBI	SERING
52	P	MANULA	TAMAT DIPLOMA	LAIN-LAIN	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	SERING
53	P	LANSIA	TIDAK SEKOLAH	LAIN-LAIN	< 1.000.000	PBI	SERING
54	P	LANSIA	TAMAT SMP	LAIN-LAIN	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
55	L	LANSIA	TAMAT SMA	SWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
56	P	DEWASA	TAMAT DIPLOMA	SWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
57	P	DEWASA	TAMAT SMA	LAIN-LAIN	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
58	P	MANULA	TIDAK SEKOLAH	LAIN-LAIN	< 1.000.000	PBI	SERING
59	P	LANSIA	TAMAT SMA	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	NON PBI	SERING
60	L	DEWASA	TAMAT SMA	PNS	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	JARANG
61	P	LANSIA	TAMAT SD	SWASTA	< 1.000.000	NON PBI	JARANG

62	P	DEWASA	TAMAT DIPLOMA	SWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
63	P	MANULA	TAMAT SMA	LAIN-LAIN	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	SERING
64	L	DEWASA	TAMAT SMA	SWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
65	L	MANULA	TAMAT SD	LAIN-LAIN	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
66	P	DEWASA	TAMAT DIPLOMA	SWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
67	P	LANSIA	TAMAT SD	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	PBI	SERING
68	P	DEWASA	TAMAT S1	SWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
69	L	MANULA	TAMAT SMA	LAIN-LAIN	< 1.000.000	NON PBI	SERING
70	P	DEWASA	TAMAT S1	SWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
71	L	LANSIA	TAMAT SMA	SWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
72	L	LANSIA	TAMAT SMP	SWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
73	P	DEWASA	TAMAT SMA	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	NON PBI	JARANG
74	P	LANSIA	TAMAT SD	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	PBI	SERING
75	P	REMAJA	TAMAT S1	SWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	JARANG
76	L	LANSIA	TAMAT S1	LAIN-LAIN	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	JARANG
77	P	REMAJA	TAMAT SMA	PELAJAR	0	NON PBI	JARANG
78	P	LANSIA	TAMAT SMA	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	PBI	SELALU
79	P	DEWASA	TAMAT SMA	SWASTA	< 1.000.000	NON PBI	SERING
80	P	DEWASA	TAMAT DIPLOMA	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
81	L	LANSIA	TAMAT SMA	SWASTA	< 1.000.000	PBI	SERING
82	P	LANSIA	TAMAT S1	PNS	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	SERING
83	P	DEWASA	TAMAT SMA	LAIN-LAIN	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
84	L	MANULA	TIDAK SEKOLAH	SWASTA	< 1.000.000	NON PBI	SERING
85	P	DEWASA	TAMAT SMP	LAIN-LAIN	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
86	P	MANULA	TAMAT SMP	SWASTA	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	SELALU
87	L	LANSIA	TAMAT SMP	SWASTA	< 1.000.000	NON PBI	JARANG
88	P	REMAJA	TAMAT S1	WIRASWASTA	3.000.000 - 5.000.000	NON PBI	JARANG
89	P	REMAJA	TAMAT SMA	SWASTA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
90	P	LANSIA	TAMAT SMA	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
91	P	LANSIA	TAMAT SMP	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
92	L	LANSIA	TAMAT SMA	LAIN-LAIN	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
93	P	MANULA	TIDAK SEKOLAH	IBU RUMAH TANGGA	< 1.000.000	PBI	SERING

94	P	LANSIA	TAMAT S1	PNS	> 5.000.000	NON PBI	SERING
95	P	LANSIA	TAMAT SMA	WIRASWASTA	< 1.000.000	PBI	SERING
96	L	MANULA	TAMAT S1	LAIN-LAIN	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
97	P	REMAJA	TAMAT SMA	MAHASISWI	0	NON PBI	JARANG
98	P	REMAJA	TAMAT SMA	MAHASISWI	0	NON PBI	JARANG
99	P	LANSIA	TAMAT SD	IBU RUMAH TANGGA	1.000.000 - 3.000.000	NON PBI	SERING
100	L	LANSIA	TAMAT SD	BURUH	< 1.000.000	NON PBI	SERING



**LAMPIRAN 4.** Surat Ijin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta





PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA  
DINAS KESEHATAN

Jl. Kenari No.56 Yogyakarta Kode Pos 55165 Telp. (0274) 515865, 562682 Fax. (0274) 515869  
EMAIL : kesehatan@jogjakota.go.id  
HOT LINE SMS : 08122780001 HOTLINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id  
WEB SITE : www.jogjakota.go.id

Nomor : 070/8206  
Sifat :  
Lamp :  
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Yogyakarta, 11 - 10 - 2016  
Yth. Kepala Dinas Perizinan  
Kota Yogyakarta  
Di-  
YOGYAKARTA

Berdasarkan surat dari Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta Nomor : 979/Dek/70-TA/Bag.TA/X/2018 Tanggal 5 Oktober 2016 perihal pada pokok surat.

Nama : Diah Intan Pertiwi  
NIM : 12613217  
Pekerjaan : Mhs. Fakultas MIPA -UII  
Alamat : Jalan Kaliurang Km 14, 5 Yogyakarta

Dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak berkeberatan dan memberikan rekomendasi penelitian dengan judul :

**Analisa Tingkat Kepuasan Pasien JKN Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta Menggunakan Metode Servqual**

Demikian rekomendasi penelitian ini dibuat dengan ketentuan memenuhi persyaratan yang berlaku dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Agus Sudraja, SKM, M.Kes  
NIP.196505301988031006

Kepala Sekretaris  
DINAS KESEHATAN

Tembusan :  
1. Kepala Puskesmas Kotagede II  
2. Kepala Puskesmas Umbulharjo I



SEGORO AMARTO  
SEMANGAT GOTONG ROYONG AGAWE MAJUNE NGAYOGYAKARTA  
KEMANDIRIAN - KEDISIPLINAN - KEPEDULIAN - KEBERSAMAAN

**LAMPIRAN 5.** Surat Ijin Penelitian dari Dinas Perijinan Kota Yogyakarta





PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA  
DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515865, 515865, 515866, 562682  
Fax (0274) 555241  
E-MAIL : perizinan@jogjakota.go.id  
HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id  
WEBSITE : [www.perizinan.jogjakota.go.id](http://www.perizinan.jogjakota.go.id)

SURAT IZIN

NOMOR : 070/3258  
6438/34

- Membaca Surat : Dari Dekan Fak. MIPA - UII Yogyakarta  
Nomor : 929/DEK/70/TA/Bag.TA/III/2015 Tanggal : 5 September 2016
- Mengingat : 1. Peraturan Gubernur Daerah istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.  
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah;  
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;  
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;  
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 20 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
- Dijinkan Kepada : Nama : DIAH INTAN PERTIWI  
No. Mhs/ NIM : 12613217  
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. MIPA - UII Yogyakarta  
Alamat : Jl. Kaliurang Km. 14,5 Yogyakarta  
Penanggungjawab : Dian Medisa, M.P.H., Apt.  
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : ANALISA TINGKAT KEPUASAN PASIEN JKN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS KOTAGEDE II DAN PUSKESMAS UMBULHARJO I YOGYAKARTA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
- Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta  
Waktu : 19 September 2016 s/d 19 Desember 2016  
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan  
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)  
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat  
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah  
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintahan setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Tanda Tangan  
Pemegang Izin

DIAH INTAN PERTIWI

Dikeluarkan di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 20 September 2016  
An. Kepala Dinas Perizinan  
Sekretaris



Dra. CHRISTY DEWYANI, MM  
NIP. 196304081986032019

Tembusan Kepada :

- Yth 1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)  
2. Ka. Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta  
3. Ka. Puskesmas Kotagede II Kota Yogyakarta  
4. Ka. Puskesmas Umbulharjo I Kota Yogyakarta  
5. Dekan Fak. MIPA - UII Yogyakarta  
6. Ybs.



**LAMPIRAN 6. Surat Ijin Penelitian Ke Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I dari FMIPA**



**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**  
**FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM**

Kampus UII Terpadu Jl. Kaliurang Km. 14,5 Yogyakarta 55584 Kotak Pos 75

Nomor : 978/Dek/70-TA/Bag.TA/X/2017

5 Oktober 2016

Lamp. : -

Hal : Permohonan ijin Penelitian

Kepada Yth:

Bapak/Ibu Pimpinan  
 PUSKESMAS KOTAGEDE II  
 JL. KI PENJAWI NO.4, REJOWINAGUN, KOTAGEDE, KOTA YOGYAKARTA 55171

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Bersama ini kami Pimpinan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta bermaksud menyampaikan permohonan ijin bagi mahasiswa kami di bawah ini :

Nama Mahasiswa : DIAH INTAN PERTIWI  
 NIM : 12613217  
 Prodi/Jurusan : FARMASI  
 Maksud / Keperluan : PERMOHONAN IZIN PENELITIAN  
 Tempat Penelitian : PUSKESMAS KOTAGEDE II  
 Judul Penelitian : ANALISA TINGKAT KEPUASAN PASIEN JKN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS KOTAGEDE II DAN PUSKESMAS UMBULHARJO I YOGYAKARTA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL  
 Pembimbing 1 : FITHRIA DYAH AYU S, M.Sc., Apt  
 Pembimbing 2 : DIAN MEDISA, S.Farm., Apt., M.P.H

Selanjutnya mengenai pelaksanaan penelitian dan segala konsekuensi yang dipersyaratkan kami serahkan pada kebijaksanaan Bapak/Ibu Pimpinan.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

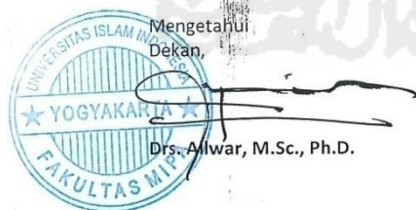
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Mengetahui  
 Dekan,

Drs. Alwar, M.Sc., Ph.D.

Dosen Pembimbing,

Fithria Dyah Ayu S, M.Sc., Apt



Tembusan

1. Kaprodi FARMASI

D:\ANTON NUGROHO\KPTA\TA\2016\Surat Permohonan TA 2016.docx



ISO 9001:2008  
 minan Mutu Pendidikan Tinggi

Telp. (0274) 895920; 898582 Fax. (0274) 896439 Statistika ext. 3017; Ilmu Kimia ext. 3012; Farmasi ext. 3021  
 Program Pendidikan Profesi Apoteker ext. 3049; Fax. ext. 3052; Program D III Analis Kimia ext. 3055  
<http://www.science.uii.ac.id>; e-mail: [fmipa@uui.ac.id](mailto:fmipa@uui.ac.id)



Penjaminan Mutu Laboratorium



**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**  
**FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM**

Kampus UII Terpadu Jl. Kaliurang Km. 14,5 Yogyakarta 55584 Kotak Pos 75

Nomor : 977/Dek/70-TA/Bag.TA/X/2016

5 Oktober 2016

Lamp. : -

Hal : Permohonan ijin Penelitian

**Kepada Yth:**

**Bapak/Ibu Pimpinan**

**PUSKESMAS UMBULHARJO I**

**JL. VETERAN NO.43, MUJA MUJU, UMBULHARJO, KOTA YOGYAKARTA 55164**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Bersama ini kami Pimpinan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta bermaksud menyampaikan permohonan ijin bagi mahasiswa kami di bawah ini :

Nama Mahasiswa : DIAH INTAN PERTIWI

NIM : 12613217

Prodi/Jurusan : FARMASI

Maksud / Keperluan : PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

Tempat Penelitian : PUSKESMAS UMBULHARJO I

Judul Penelitian : ANALISA TINGKAT KEPUASAN PASIEN JKN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS KOTAGEDE II DAN PUSKESMAS UMBULHARJO I YOGYAKARTA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

Pembimbing 1 : FITHRIA DYAH AYU S, M.Sc., Apt

Pembimbing 2 : DIAN MEDISA, S.Farm., Apt., M.P.H

Selanjutnya mengenai pelaksanaan penelitian dan segala konsekuensi yang dipersyaratkan kami serahkan pada kebijaksanaan Bapak/Ibu Pimpinan.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Mengetahui

Dekan

  
 Drs. Allwar, M.Sc., Ph.D.

Dosen Pembimbing,

  
 Fithria Dyah Ayu S, M.Sc., Apt

Tembusan :

1. Kaprodi FARMASI
2. Arsip

D:\ANTON NUGROHO\KP\_TAI\TAI2016\Surat Permohonan TA 2016.docx



ISO 9001:2008  
 minan Mutu Pendidikan Tinggi

Telp. (0274) 895920; 898582 Fax. (0274) 896439 Statistika ext. 3017; Ilmu Kimia ext. 3012; Farmasi ext. 3021  
 Program Pendidikan Profesi Apoteker ext. 3049; Fax. ext. 3052; Program D III Analis Kimia ext. 3055  
<http://www.science.uui.ac.id>; e-mail: [fmipa@uui.ac.id](mailto:fmipa@uui.ac.id)



Penjaminan Mutu Laboratorium

## LAMPIRAN 7. Surat Keterangan Selesai Penelitian di Puskesmas Kotagede II



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA  
DINAS KESEHATAN

**PUSKESMAS KOTAGEDE 2**

Jl. Ki Penjawi No.4, Yk Telp. (0274)4436871

E-mail: [puskkg2@jogjakota.go.id](mailto:puskkg2@jogjakota.go.id)

HOT-LINE SMS : 08122780001 HOT LINE E MAIL : [upik@jogjakarta.go.id](mailto:upik@jogjakarta.go.id)

WEB SITE : [www.jogjakota.go.id](http://www.jogjakota.go.id)

### SURAT KETERANGAN

Nomor : 445 / 047

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dr. Fajar Meitaharti  
NIP : 19790522 201001 2 014  
Jabatan : Kepala Puskesmas Kotagede 2

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Diah Intan Pertiwi  
No. Mhs / NIM : 12613217  
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. MIPA – UII Yogyakarta  
Alamat : Jl. Kaliurang Km. 14,5 Yogyakarta

Benar – benar telah melakukan penelitian dengan judul proposal ” Analisa Tingkat Kepuasan Pasien JKN Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi di Puskesmas Kotagede 2 dan Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta menggunakan metode Servqual”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala  
  
dr. Fajar Meitaharti  
NIP. 19790522 201001 2 014



SEGORO AMARTO  
Semangat Gotong Royong Agawe Majune Ngayogyakarta  
Kemandirian – Kedisiplinan – Kepedulian – Kebersamaan



LAMPIRAN 8. Surat Keterangan Selesai Penelitian di Puskesmas Umbulharjo I



**PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA  
DINAS KESEHATAN  
PUSKESMAS UMBULHARJO I**

Jln. Veteran No. 43 Telp/Fax. (0274) 419704 Yogyakarta  
E-MAIL : [puskuh1yk@gmail.com](mailto:puskuh1yk@gmail.com) / [pusk\\_uh\\_1@yahoo.co.id](mailto:pusk_uh_1@yahoo.co.id)  
HOT LINE E-MAIL: [upik@lojakota.go.id](mailto:upik@lojakota.go.id)  
WEB SITE : [www.lojakota.go.id](http://www.lojakota.go.id)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 070/043

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Baryana,SKM.**  
NIP : **19610615 198603 1 014**  
Pangkat/Golongan : **Penata Tk I/III d**  
Jabatan : **Ka.Sub.Bag.Tata Usaha**

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : **Diah Intan Pertiwi**  
No. MHS/NIM : **12613217**  
Pekerjaan : **Mhs. Fak. MIPA – UII Yogyakarta.**  
Alamat : **Jl.Kaliurang Km. 14,5 Yogyakarta.**

Bahwa sesuai dengan Permohonan Penelitian dari Dinas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Nomor : 070/3258 tanggal, 20 – 09 – 2016 benar-benar telah melakukan Penelitian di Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta dengan judul Proposal : ANALISA TINGKAT KEPUASAN PASIEN JKN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS UMBULHARJO I YOGYAKARTA MENGGUNAKAN METODE SERQUAL.

Waktu : 03-10-2016 S/D 13-01-2017.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 14-01-2017



**SEGORO AMARTO**  
Semangat Gotong Royong Agawe Majune Ngayogyakarta  
Kemandirin – Kedisiplinan – Kepedulian – Kebersamaan

## LAMPIRAN 9. Ethical Clearance



**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**  
**FAKULTAS KEDOKTERAN**  
**KOMITE ETIK PENELITIAN KEDOKTERAN DAN KESEHATAN**  
 Sekretariat : Jl. Kaliurang Km. 14,5 YOGYAKARTA 55584  
 Telp. (0274) 898444 ext. 2060 Fax. (0274) 898444 ext. 2007; E-mail : ke.fkuii@yahoo.co.id

Nomor : 26/Ka.Kom.Et/70/KE/XII/2016

---

**KETERANGAN LOLOS KAJI ETIK**

**ETHICAL APPROVAL**

Komite Etik Penelitian, Kedokteran dan Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia dalam upaya melindungi hak asasi dan kesejahteraan subyek penelitian kedokteran dan kesehatan, telah mengkaji dengan teliti protokol berjudul :

*The Ethics Committee of the Faculty of Medicine, Islamic University of Indonesia, with regards of the protection of human rights and welfare in medical and health research, has carefully reviewed the research protocol entitled :*

**"Analisa Tingkat Kepuasan Pasien JKN Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta Menggunakan Metode SERVQUAL."**

**Peneliti Utama** : Diah Intan Pertiwi  
*Principal Investigator*

**Nama Institusi** : Program Studi Farmasi FMIPA UII  
*Name of the Institution*

dan telah menyetujui protokol tersebut diatas.  
*and approved the above-mentioned protocol.*



Yogyakarta, 30 Desember 2016  
Ketua  
Chairman  
Prof. Dr. Dra. Wiyatun Lestariyana, Apt

**\*Ethical Approval** berlaku satu tahun dari tanggal persetujuan

**\*\*Peneliti berkewajiban**

1. Menjaga kerahasiaan identitas subyek penelitian
2. Memberitahukan status penelitian apabila :
  - a. Setelah masa berlakunya keterangan lolos kaji etik, penelitian masih belum selesai, dalam hal ini *ethical clearance* harus diperpanjang
  - b. Penelitian berhenti di tengah jalan
3. Melaporkan kejadian serius yang tidak diinginkan (*serious adverse events*)
4. Peneliti tidak boleh melakukan tindakan apapun pada subyek sebelum penelitian lolos kaji etik dan *informed consent*

**LAMPIRAN 10.** Hasil Data Kuisiener Menggunakan Uji Statistik

**Uji validitas dan reliabilitas**

**1. Validitas**

**Correlations**

		K1	K2	K3	K4	K5	K6	TOTAL_T ANGIBLE
K1	Pearson Correlation	1	.257	.485**	.649**	.298	.213	.852**
	Sig. (2-tailed)		.170	.007	.000	.109	.258	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
K2	Pearson Correlation	.257	1	.011	.198	.461*	-.110	.534**
	Sig. (2-tailed)	.170		.953	.294	.010	.564	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30
K3	Pearson Correlation	.485**	.011	1	.412*	.048	.103	.605**
	Sig. (2-tailed)	.007	.953		.024	.800	.587	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
K4	Pearson Correlation	.649**	.198	.412*	1	.421*	-.225	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000	.294	.024		.021	.231	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
K5	Pearson Correlation	.298	.461*	.048	.421*	1	-.466**	.534**
	Sig. (2-tailed)	.109	.010	.800	.021		.009	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30
K6	Pearson Correlation	.213	-.110	.103	-.225	-.466**	1	.455
	Sig. (2-tailed)	.258	.564	.587	.231	.009		.014
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_T ANGIBLE	Pearson Correlation	.852**	.534**	.605**	.712**	.534**	.455	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.002	.014	
	N	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



## Correlations

		K14	K15	K16	K17	TOTAL_RESPONSIVENESS
K14	Pearson Correlation	1	.556**	.608**	.635**	.928**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
K15	Pearson Correlation	.556**	1	.152	.224	.649**
	Sig. (2-tailed)	.001		.422	.235	.000
	N	30	30	30	30	30
K16	Pearson Correlation	.608**	.152	1	.777**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.422		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
K17	Pearson Correlation	.635**	.224	.777**	1	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.235	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_RESPONSIVENESS	Pearson Correlation	.928**	.649**	.766**	.787**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30





## Correlations

		K25	K26	K27	K28	K29	TOTAL_EM PHATY
K25	Pearson Correlation	1	.463**	.487**	.394*	.510**	.702**
	Sig. (2-tailed)		.010	.006	.031	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30
K26	Pearson Correlation	.463**	1	.413*	.319	.485**	.577**
	Sig. (2-tailed)	.010		.023	.085	.007	.001
	N	30	30	30	30	30	30
K27	Pearson Correlation	.487**	.413*	1	.671**	.744**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.006	.023		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
K28	Pearson Correlation	.394*	.319	.671**	1	.887**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.031	.085	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
K29	Pearson Correlation	.510**	.485**	.744**	.887**	1	.931**
	Sig. (2-tailed)	.004	.007	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_EMPH ATY	Pearson Correlation	.702**	.577**	.867**	.858**	.931**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

## 2. Reliabilitas

Tangible

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.719	7

## Reliability

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.755	8

## Responsiveness

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	5

## Assurance

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.756	8

## Empathy

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.803	6

## Puskesmas Kotagede II

### Chi-Square

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	85.447 <sup>a</sup>	85	.466
Likelihood Ratio	107.692	85	.049
Linear-by-Linear Association	1.158	1	.282
N of Valid Cases	100		

a. 172 cells (100.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .32.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	513.611 <sup>a</sup>	510	.447
Likelihood Ratio	261.629	510	1.000
Linear-by-Linear Association	1.680	1	.195
N of Valid Cases	100		

a. 602 cells (100.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	90.958 <sup>a</sup>	85	.309
Likelihood Ratio	94.474	85	.226
Linear-by-Linear Association	.233	1	.629
N of Valid Cases	100		

a. 172 cells (100.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .21.

## Spearman Rank

		USIA	PENDIDIKAN_ TERAKHIR	PENDAPAT AN	FREKUE NSI	KEPUAS AN
Spearman's rho USIA	Correlation Coefficient	1.000	-.113	.165	.301**	.259**
	Sig. (2-tailed)	.	.265	.100	.002	.010
	N	100	100	100	100	100
	<hr/>					
PENDIDIKAN_ TERAKHIR	Correlation Coefficient	-.113	1.000	.482**	-.068	-.099
	Sig. (2-tailed)	.265	.	.000	.500	.325
	N	100	100	100	100	100
	<hr/>					
PENDAPATAN	Correlation Coefficient	.165	.482**	1.000	-.092	-.070
	Sig. (2-tailed)	.100	.000	.	.365	.487
	N	100	100	100	100	100
	<hr/>					
FREKUENSI	Correlation Coefficient	.301**	-.068	-.092	1.000	.166
	Sig. (2-tailed)	.002	.500	.365	.	.098
	N	100	100	100	100	100
	<hr/>					
KEPUASAN	Correlation Coefficient	.259**	-.099	-.070	.166	1.000
	Sig. (2-tailed)	.009	.325	.487	.098	.
	N	100	100	100	100	100
	<hr/>					

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Puskesmas Umbulharjo I

### Chi Square

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	88.095 <sup>a</sup>	89	.507
Likelihood Ratio	108.310	89	.080
Linear-by-Linear Association	3.634	1	.057
N of Valid Cases	100		

a. 180 cells (100.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .30.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	523.075 <sup>a</sup>	534	.624
Likelihood Ratio	298.017	534	1.000
Linear-by-Linear Association	.324	1	.569
N of Valid Cases	100		

a. 630 cells (100.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	88.839 <sup>a</sup>	89	.485
Likelihood Ratio	79.616	89	.752
Linear-by-Linear Association	.233	1	.630
N of Valid Cases	100		

a. 180 cells (100.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .16.

### Spearman Rank

			USIA	PENDIDIKAN	PENDAPATAN	FREKUENSI	KEPUASAN
Spearman's rho	USIA	Correlation Coefficient	1.000	-.150	-.013	.294**	.382**
		Sig. (2-tailed)	.	.136	.901	.003	.000
		N	100	100	100	100	100
	PENDIDIKAN	Correlation Coefficient	-.150	1.000	.202*	-.051	-.156
		Sig. (2-tailed)	.136	.	.044	.612	.121
		N	100	100	100	100	100
	PENDAPATAN	Correlation Coefficient	-.013	.202*	1.000	.052	-.026
		Sig. (2-tailed)	.901	.044	.	.611	.797
		N	100	100	100	100	100
	FREKUENSI	Correlation Coefficient	.294**	-.051	.052	1.000	.126
		Sig. (2-tailed)	.003	.612	.611	.	.211
		N	100	100	100	100	100
	KEPUASAN	Correlation Coefficient	.382**	-.156	-.026	.126	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.121	.797	.211	.
		N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Uji Mann Whitney

**Test Statistics<sup>b</sup>**

	Tangible
Mann-Whitney U	9.000
Wilcoxon W	30.000
Z	-1.451
Asymp. Sig. (2-tailed)	.147
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.180 <sup>a</sup>

a. Not corrected for ties.

b. Grouping Variable: Puskesmas\_1

**Test Statistics<sup>b</sup>**

	Reliability
Mann-Whitney U	6.000
Wilcoxon W	34.000
Z	-2.364
Asymp. Sig. (2-tailed)	.018
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.017 <sup>a</sup>

a. Not corrected for ties.

b. Grouping Variable: Puskesmas\_2

**Test Statistics<sup>b</sup>**

	Responsivness
Mann-Whitney U	.000
Wilcoxon W	10.000
Z	-2.323
Asymp. Sig. (2-tailed)	.020
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.029 <sup>a</sup>

a. Not corrected for ties.

b. Grouping Variable: Puskesmas\_3



**Test Statistics<sup>b</sup>**

	Assurance
Mann-Whitney U	23.500
Wilcoxon W	51.500
Z	-.128
Asymp. Sig. (2-tailed)	.898
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.902 <sup>a</sup>

a. Not corrected for ties.

b. Grouping Variable: Puskesmas\_4

**Test Statistics<sup>b</sup>**

	Empathy
Mann-Whitney U	4.000
Wilcoxon W	19.000
Z	-1.781
Asymp. Sig. (2-tailed)	.075
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.095 <sup>a</sup>

a. Not corrected for ties.

b. Grouping Variable: Puskesmas\_5