

Lampiran 1. 2 Kuesioner Penelitian

Petunjuk : Anda diminta menjawab semua pertanyaan yang tersedia dengan memberikan tanda (√) pada salah satu jawaban.

Keterangan :

SP : SANGAT PUAS

P : PUAS

CP : CUKUP PUAS

KP : KURANG PUAS

TP : TIDAK PUAS

| No | PERNYATAAN | KEPUASAN | | | | |
|----|---|-------------|------|------------|-------------|------------|
| | DIMENSI KEHANDALAN (RELIABILITY) | Sangat Puas | Puas | Cukup Puas | Kurang Puas | Tidak Puas |
| 1 | Apoteker memberikan informasi tentang nama obat | | | | | |
| 2 | Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan | | | | | |
| 3 | Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat | | | | | |
| 4 | Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis / seharusnya obat yang harus diminum | | | | | |
| 5 | Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat | | | | | |
| 6 | Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat | | | | | |
| 7 | Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang bisa dimengerti pasien | | | | | |
| 8 | Prosedur untuk mendapatkan obat di farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami | | | | | |

| NO | DIMENSI DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS) | Sangat Puas | Puas | Cukup Puas | Kurang Puas | Tidak Puas |
|-----------|---|-------------|------|------------|-------------|------------|
| 1 | Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi | | | | | |
| 2 | Prosedur penyampaian informasi obat jelas dan mudah dimengerti | | | | | |
| 3 | Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien | | | | | |
| 4 | Petugas farmasi mampu dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi | | | | | |
| 5 | Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien | | | | | |
| 6 | Konter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan | | | | | |
| 7 | Petugas farmasi melayani pasien dengan fokus (tidak sambil mengerjakan pekerjaan yang lain) | | | | | |
| 8 | Petugas farmasi selalu berada di ruangan farmasi untuk menanggapi keluhan pasien | | | | | |
| NO | DIMENSI KEPASTIAN (ASSURANCE) | Sangat Puas | Puas | Cukup Puas | Kurang Puas | Tidak Puas |
| 1 | Apoteker menyediakan obat – obatan dengan lengkap | | | | | |
| 2 | Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya | | | | | |
| 3 | Petugas farmasi dapat dipercaya | | | | | |
| 4 | Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya | | | | | |
| 5 | Layanan yang diberikan cepat dan tepat | | | | | |
| 6 | Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------|---|--------------------|-------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| | obat | | | | | |
| 7 | Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi | | | | | |
| 8 | Petugas farmasi bersifat cekatan dan menghargai Pasien | | | | | |
| NO | DIMENSI EMPATI (EMPATY) | Sangat Puas | Puas | Cukup Puas | Kurang Puas | Tidak Puas |
| 1 | Petugas farmasi memahami keperluan pasien | | | | | |
| 2 | Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien | | | | | |
| 3 | Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien | | | | | |
| 4 | Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati | | | | | |
| 5 | Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik | | | | | |
| 6 | Petugas farmasi tidak membiarkan pasien menunggu lama | | | | | |
| 7 | Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terhadap pengobatan | | | | | |
| 8 | Petugas farmasi bersedia mengulangi pemberian informasi obat dengan baik dan ramah jika pasien belum mengerti | | | | | |
| NO | DIMENSI BERWUJUD (TANGIBLE) | Sangat Puas | Puas | Cukup Puas | Kurang Puas | Tidak Puas |
| 1 | Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik | | | | | |
| 2 | Tempat duduk di farmasi mencukupi | | | | | |
| 3 | Letak instalasi farmasi mudah dicapai | | | | | |
| 4 | Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV ada diruang | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| | tunggu membuat nyaman | | | | | |
| 5 | Instalasi farmasi menyediakan buku, koran atau majalah untuk membaca pada saat menunggu obat | | | | | |
| 6 | Instalasi farmasi memiliki ruangan yang bersih | | | | | |
| 7 | Instalasi farmasi memiliki konter untuk berkonsultasi obat | | | | | |
| 8 | Instalasi farmasi memiliki nomor urut untuk mengantri resep | | | | | |