

## Lampiran

### Lampiran 1

#### URAIAN JADWAL KEGIATAN

Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD SRENGAT Kabupaten Blitar

NO	Jenis Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Menyelesaikan Proposal	1 Juli 2023
2	Menyerahkan Proposal	15 Juli 2023
3	Melakukan Penelitian	1 Agustus-31 Agustus 2023
4	Analisis data	1 Agustus-1 Oktober 2023
5	Uji	26 Oktober 2023
6	Revisi	27 Oktober-30 November

## Lampiran 2

### Item Pertanyaan Wawancara Untuk Pasien

1. Tema : Dimensi Service Quality

Sub Tema : Kepuasan

Pertanyaan :

1. Bagaimana Pendapat anda Pelayanan yang telah diberikan sudah sesuai dengan resep dokter?
2. Bagaimana Kepuasan yang anda telah diberikan pelayanan kefarmasian?

2. Tema : Dimensi Service Quality

Sub Tema : Reliability

Pertanyaan :

1. Bagaimana Pelayanan yang diberikan penjelasan penggunaan tentang obat yang telah diberikan?
2. Bagaimana Anda menilai kemampuan petugas farmasi dalam memberikan obat-obatan yang sesuai dengan resep dokter dengan tepat dan akurat?

3. Tema : Dimensi Service Quality

Sub Tema : Assurance

Pertanyaan :

1. Sejauh mana Anda merasa percaya dan puas dengan pelayanan farmasi yang diberikan oleh petugas?
2. Bagaimana Anda menilai pengetahuan dan kompetensi petugas farmasi dalam memberikan penjelasan tentang obat-obatan dan dosis yang tepat?

4. Tema : Dimensi Service Quality

Sub Tema : Emphaty

Pertanyaan :

1. Bagaimana sikap petugas ketika dalam proses pengambilan obat?
2. Bagaimana pendapat Anda tentang perhatian dan kepedulian petugas farmasi terhadap kebutuhan dan masalah kesehatan Anda?

5. Tema : Dimensi Service Quality

Sub Tema : Tangibles

Pertanyaan :

1. Bagaimana penilaian Anda terhadap kebersihan dan kerapihan terhadap petugas?
2. Apakah informasi yang disediakan tentang obat-obatan jelas dan mudah dipahami?

6. Tema : Dimensi Service Quality

Sub Tema : Responsivnes

Pertanyaan :

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan dan keterbukaan petugas farmasi dalam memberikan informasi tentang obat-obatan atau pertanyaan yang Anda ajukan?
2. Seberapa cepat Anda mendapatkan bantuan ketika membutuhkan saran atau informasi tambahan tentang obat yang harus Anda konsumsi?

## **Untuk Petugas**

1. Dimensi Keandalan (Reliability):
  - a. Bagaimana Anda memastikan stok obat selalu tersedia untuk memenuhi kebutuhan pelanggan?
  - b. Seberapa sering terjadi keterlambatan dalam mengisi resep dan memberikan obat kepada pelanggan?
  - c. Bagaimana Anda menjamin akurasi dalam mengisi resep dan memberikan obat-obatan yang sesuai dengan petunjuk dokter?
  - d. Bagaimana Anda menangani situasi ketika obat yang diminta pasien tidak tersedia?
2. Dimensi Daya Respons (Responsiveness):
  - a. Seberapa cepat Anda merespons pertanyaan atau permintaan informasi dari pasien tentang obat-obatan yang tersedia?
  - b. Bagaimana Anda menghadapi situasi darurat di apotek dan memberikan bantuan secepat mungkin?
  - c. Apa tindakan yang Anda ambil ketika pasien memerlukan obat-obatan khusus atau informasi yang tidak biasa?
  - d. Bagaimana Anda mengelola antrian pelanggan dan memastikan layanan yang efisien dan cepat?
3. Dimensi Jaminan (Assurance):
  - a. Bagaimana Anda memastikan kualitas dan keaslian obat-obatan yang disediakan di apotek?

- b. Bagaimana Anda terus mengasah pengetahuan dan kompetensi Anda dalam memberikan informasi tentang obat-obatan dan dosis yang tepat?
  - c. Bagaimana Anda memberikan kepastian dan keyakinan kepada pasien bahwa obat-obatan yang mereka konsumsi aman dan sesuai dengan resep dokter?
  - d. Apa tindakan Anda jika terjadi efek samping atau masalah kesehatan terkait penggunaan obat-obatan?
4. Dimensi Empati (Empathy):
- a. Bagaimana Anda menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan dan masalah kesehatan pasien?
  - b. Apakah Anda menggunakan pendekatan yang empatik saat berkomunikasi dengan pasien yang mungkin sedang mengalami kesulitan kesehatan?
  - c. Bagaimana cara Anda mengidentifikasi kekhawatiran atau kecemasan pelanggan dan memberikan dukungan yang sesuai?
  - d. Apa yang Anda lakukan untuk menciptakan lingkungan farmasi yang ramah, nyaman, dan memperhatikan kebutuhan pasien?
5. Dimensi Bukti Fisik (Tangibles):
- a. Bagaimana Anda menjaga kebersihan dan kerapian apotek untuk memberikan kesan yang baik kepada pelanggan?
  - b. Bagaimana tampilan dan susunan produk di apotek mempengaruhi kenyamanan dan kemudahan pelanggan dalam mencari obat?
  - c. Bagaimana Anda menyediakan informasi tentang obat-obatan dan dosis dengan jelas dan mudah dipahami oleh pelanggan?
  - d. Apakah farmasi menyediakan fasilitas yang memadai, seperti ruang konsultasi pribadi, untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien?

### **Lampiran 3**

#### **Lembar Persetujuan Responden (Informed Consent)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Umur :

Alamat :

Menyatakan bersedia menjadi responden pada penelitian yang di lakukan oleh :

Nama : Mohamad Irfan Syauqi

NIM : P17430203066

Alamat : Jl. Sumatra RT 01/ Rw 02 Kelurahan Togogan, Kec. Srengat  
Kab.Blitar, Jawa Timur

Judul Penelitian : Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN

Terhadap Service Quality Kefarmasian

di RSUD SRENGAT Kabupaten Blitar

Saya akan bersedia untuk dilakukan pengukuran dan pemeriksaan demi kepentingan penelitian. Dengan ketentuan, hasil pemeriksaan akan dirahasiakan dan hanya semata-mata untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, Juli 2023

..... 37  
(Responden)

## Lampiran 4

### Transkripsi Pasien Rawat Jalan Dan Narasumber

Nama Pasien : S\*\*\*\*\*

Umur : 54 Tahun

Pasien : Pasien pengguna BPJS Kesehatan menggunakan PRB

Waktu : 09.30-09.35

No.	Wawancara	Narasumber
1	Selamat pagi ibu. Mohon maaf mengganggu waktunya izin perkenalkan nama saya irfan mahasiswa dari poltekkes malang. Boleh izin untuk wawancara sebentar bu?	Boleh. (dengan nada perlahan)
2	Boleh saya tahu nama ibu siapa?	S*****i. (dengan nada agak kuat)
3	Baik bu saya boleh bertanya sudah berapa kali ibu setiap ke sini?	Sudah semenjak tahun 2020 tidak tentu juga setiap bulan bisa 1-2 minggu sekali setiap disini. (dengan nada perlahan)
4	Baik bu saya boleh bertanya mengenai penjelasan penggunaan obat yang telah diberikan kepada ibu. Menurut ibu apakah dijelaskan kembali setiap pengambilan obat yang diberikan? (dimensi Reliabilty)	Iya setiap pengambilan obat diberikan keterangan pada label sesuai petunjuk resep dokter.

5	Sejauh mana ibu percaya kalau obat ini aman dikonsumsi? (Assurance)	Kalau ditanya tentang keamanan obat ini, ibu bisa tenang, karena obat ini telah melewati uji dan regulasi yang ketat sebelum bisa beredar. Jadi, bisa dipastikan bahwa obat ini aman untuk dikonsumsi.
6	Menurut ibu sikap petugas saat pengambilan obat? (Empathy)	Nah, menurut saya sih sikap petugasnya ramah dan membantu. Mereka dengan senang hati memberikan informasi tentang obat dan cara penggunaannya. Jadi, pengalaman mengambil obat di sini cukup menyenangkan. (dengan senyum)
7	Bagaimana menurut ibu tentang antrian dalam di dalam farmasi? (Responsivnes)	Menurutku, antrian di dalam farmasi agak sedikit bikin menunggu sih. Tapi aku lihat petugasnya tetap berusaha cepat dalam memberikan pelayanan. Jadi, meski ada antrian, aku masih puas dengan pelayanannya. (dengan senyum)
8	Menurut ibu mengenai khasiat obat yang diberikan selama ini bagaimana? (Kepuasan)	Aku merasa puas sama khasiat obat yang udah diberikan. Meski nggak langsung, tapi lama kelamaan beneran ada perubahan yang aku rasain. Jadi, cukup. (dengan senyum perlahan)
9	Kalo kerapihan mengenai petugas bagaimana ibu lihat? (Tangibles)	Petugas di sini terlihat cukup menjaga kerapihan. Mereka kelihatan rapi dan bersih saat memberikan pelayanan.
10	Baik bu terima kasih atas jawaban yang diberikan silahkan. Mohon	Iya mas terima kasih kembali juga.

	maaf mengganggu waktunya	

Kata Kunci:

1. diberi Keterangan Obat
2. Uji dan Regulasi
3. Ketat
4. Tenang terhadap keamanan Obat
5. Aman dikonsumsi
6. Ramah dan Membantu
7. Agak sedikit menunggu
8. Meski Nggak langsung
9. Puas
10. Merasakan Khasiat Obat
11. Rapi dan Bersih
12. Antrian Panjang
13. Petugas Cepat

Nama Pasien : U\*\*\*n

Umur : 35 Tahun

Pasien : Pasien pengguna BPJS Kesehatan menggunakan PRB (mewakikan pasien)

Waktu : 09.45-09.50

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1	Selamat pagi mas. Mohon maaf mengganggu waktunya izin perkenalkan nama saya irfan mahasiswa dari poltekkes malang. Boleh izin untuk wawancara sebentar mas?	Boleh silahkan mas
2	Boleh saya tahu nama mas siapa disini?	Nama saya U*** umur 35 Tahun saya disini mewakili ibu saya untuk ambil obat.
3	Sejauh mana mas percaya kalau obat ini aman dikonsumsi? (Assurance)	Saya percaya obat ini aman, karena saya selalu membaca petunjuk penggunaannya dan berbicara dengan dokter sebelumnya. Tapi tentu saja, ada keraguan kecil di dalam pikiran saya.
4	Setiap pengambilan obat dijelaskan kembali tidak penggunaan obat? (Reliabilty)	Bisa dibilang iya, petugas farmasi biasanya kasih penjelasan tentang dosis dan kapan harus minum obatnya. Jadi, lebih paham gitu. ( Dengan lantang )

5	Menurut mas sendiri bagaimana sikap petugas farmasi dalam pengambilan obat? (Emphaty)	Sejauh ini sih positif, petugas farmasi biasanya dengan senang hati memberikan informasi tentang obat dan cara penggunaannya. Jadi, rasanya nyaman saat ambil obat di sini. (dengan lantang)
6	Ini juga mas menurut mas antrian nya bagaimana lama atau tidak pada saat pengambilan obat? (Responsivness)	Kalau dari pengalamanku sih, antriannya relatif singkat. Meski kadang ada antrian ada banyak, tapi petugas farmasi tetap usahain biar cepat kelar.  Dan bisa ditinggal ketika masih lama.
7	Menurut penilaian mas kebersihan dan kerapihan petugas yang ada di farmasi bagaimana? (Tangibles)	Kalau menurutku, petugas di farmasi nampak cukup rapi dan menjaga kebersihan. Jadi, bikin nyaman waktu ngobrol atau tanya-tanya tentang obat.
8	Setelah beberapa kali kesini ya mas tentang khasiat obat yang didapatkan apakah sudah menjadi lebih baik?(Kepuasan)	Kalau menurutku sih iya, udah ada perubahan ke arah yang lebih baik setelah beberapa kali minum obat ini. Jadi, cukup puas sih
9	Baik mas terima kasih atas waktunya untuk wawancara	Ya sama-sama

Kata Kunci:

1. Aman, tentu saja ada keraguan
2. Positif
3. Senang hati memberikan informasi obat
4. Antrian Relatif singkat Meski kadang ada banyak
5. Bisa ditinggal
6. Nampak cukup rapih dan bersih
7. Ada perubahan ke arah lebih baik
8. Lebih Paham

Nama Pasien : S\*\*i M\*\*\*\*\*h

Umur : 56 Tahun

Pasien : Pasien pengguna BPJS Kesehatan menggunakan PRB (mewakikan pasien)

Waktu : 10.45-11.00

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1	Selamat pagi bu. Mohon maaf mengganggu waktunya izin perkenalkan nama saya irfan mahasiswa dari poltekkes malang. Boleh izin untuk wawancara sebentar mas?	Boleh silahkan mas
2	Boleh saya tahu nama ibu siapa disini?	Nama saya S**i M*****h umur 56 Tahun saya disini ambil insulin
3	Sejauh mana ibu percaya kalau obat ini aman dikonsumsi? (Assurance)	Kalau saya, selama ini belum pernah ada masalah, jadi saya rasa obat ini cukup aman. Tapi tentu saja, saya selalu mengikuti dosis yang dianjurkan.
4	Setiap pengambilan obat dijelaskan kembali tidak penggunaan obat? (Reliabilty)	Saya selalu meminta petugas farmasi untuk menjelaskan cara penggunaan obat, terutama jika ini obat baru atau jika saya perlu informasi tambahan. Saya ingin pastikan saya menggunakannya dengan benar.
5	Menurut ibu sendiri bagaimana sikap	Saya merasa petugas farmasi cukup

	petugas farmasi dalam pengambilan obat? (Emphaty)	profesional dalam memberikan layanan. Mereka tidak hanya memberikan obat, tetapi juga menjelaskan bagaimana cara mengonsumsinya dengan baik.
6	Ini juga menurut ibu antrian nya bagaimana lama atau tidak pada saat pengambilan obat? (Responsivness)	Waktu tunggu di sini cukup bervariasi. Ada hari ketika saya datang dan langsung bisa mengambil obat, tetapi ada juga hari ketika harus menunggu sebentar
7	Menurut penilaian ibu kebersihan dan kerapihan petugas yang ada di farmasi bagaimana? (Tangibles)	Menurut saya, petugas farmasi selalu terlihat bersih dan rapi. Mereka memberikan perhatian khusus pada kebersihan, dan saya menghargainya.
8	Setelah beberap kali kesini ya ibu tentang khasiat obat yang didapatkan apakah sudah menjadi lebih baik?(Kepuasan)	Iya, saya merasa khasiat obat yang saya gunakan sudah mulai terasa. Gejala yang saya alami semakin berkurang setelah beberapa kali mengonsumsi obat ini.
9	Baik mas terima kasih atas waktunya untuk wawancara	Ya sama-sama

Kata Kunci:

1. Selama ini belum ada masalah
2. Selalu minta petugas menjelaskan
3. cukup profesional
4. menjelaskan tentang obat
5. Profesional dalam memberikan layanan
6. Waktu Tunggu bervariasi
7. langsung dan tidak langsung
8. bersih dan rapi
9. sudah mulai merasa

## Transkrip Hasil Wawancara Petugas

Narasumber : Petugas Farmasi 1

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1	Selamat pagi ibu saya perkenalkan nama saya mohamad irfan syauqi mahasiswa dari poltekkes malang. Izin mengajukan pertanyaan seputar 5 dimensi service quality	Selamat Pagi,juga
2	Bagaimana ibu memastikan obat tersedia untuk memenuhi pasien?  (Reliability)	Jadi setiap hari mas melakukan defektal. Defektal kita melihat obat secara fisik maupun sistem simrs tau kita perkiraan berapa. Kalau stok kurang akan melakukan permintaan stok gudang
3	Bagaimana ibu menjamin akurasi dalam mengisi resep dan memberikan sesuai petunjuk dokter?(Reliabilty)	Kalo akurasi kita kan obat yang lewat E-Resep itu stoknya,misal stok paracetamol stoknya juga paracetamol jadi sudah sesuai dengan resepnya
4	Jadi misal ketika obat diminta pasien tidak ada? (Reliabilty)	Kita menanyakan ke gudang stok digudang tidak. Misal ketika di depo rawat jalan tidak ada kita melakukan permintaan di gudang dan kapan itu
5	Seberapa cepat ibu merespons pertanyaan dan permintaan seperti penggunaan obat bagaimana?	Langsung kita menjawab dan juga ada referensi.

	(Responsivness)	
6	Bagaimana Ibu mengelola antrian pasien? (Responsivness)	Untuk antrian sudah tertata rapi sesuai alur antara unit pelayanan dengan manajemen sudah disepakati bahwa pasien datang dari poli itu mereka melakukan pengambilan nomer antrian satpam depan dan sudah dibedakan antara obat racikan dan non racikan. Untuk obat racikan itu nomor punggung B dan Obat Non racikan nomor punggung A. lalu mereka membawa nomor antrian tempat penyerahan. Sehingga tidak terjadi penumpukan pasien. Intinya datang ambil nomor datang menunggu obat. Ketika ditanya lama tidak nanti bisa ditinggal dan bisa diambil.
7	Bagaimana ibu memastikan kualitas obat asli? (Assurance)	Kita kan dari institusi rumah sakit rsud srengat mas. Jadi pengadaan selalu memilih PBF yang betul terverifikasi kita lihat izin nya, apotekernya juga pastikan kita order mendapatkan dari sumber terpercaya. Selain itu menjaga mutu yang ada di rumah sakit sini di depo rawat jalan seperti menyimpan obat di suhu berapa tempatnya dimana kita memperhatikan
8	Jika terjadi efek samping bagaimana ibu mengatasinya? (Assurance)	Kita tahunya kan ada laporan kita mengisi formiso
9	Bagaimana ibu memperhatikan kepedulian terhadap pasien? (Emphaty)	Misalnya para lansia ingin mengantri obat dan kesusahan untuk jalan maka kita

		sediakan kursi roda disini, kemudian empaty yang lain misal bingung menggunakan obat kita menanyakan sudah bisa menggunakan insulin apa belum
10	Bagaimana Kebersihan dan kerapihan terhadap pasien? (Tangibles)	Dimulai dari petugas sendiri penampilan kita harus menjaga tetap sopan ketika mendapatkan pelyanan terhadap pasien. Tiap hari nih cleaning service membantu membersihkan. Kemudian obat atau tampilan obat ketika di packaging tidak boleh ada coretan banyak/sobek kita memperhatikan itu.

Kata Kunci:

1. Melalui sistem
2. Melihat obat secara fisik
3. defektal
4. Sistem E-Resep
5. Konfirmasi Ke gudang
6. langsung
7. sesuai alur
8. perbedaan anrian jenis obat
9. memilih pbf
10. menjaga mutu
11. Laporan form miso
12. Ada fasilitas Khusus
13. edukasi penggunaan obat
14. Petugas dituntut rapi
15. Dibersihkan Tiap hari
16. Tidak ada boleh coretan

Narasumber : Petugas Farmasi 2

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana Bapak memastikan obat tersedia memenuhi kebutuhan pasien? (Reliability)	Jadi gini mas, Untuk stok obat tersedia apa nggak itu dilihat dari fype pengeluaran hariannya misal biasanya pehitungan obat/perencanaan obat itu 3 bulan penggunaan obat di farmasi jadi untuk di rawat jalan misal 1 bulan keluar apa jadi kita nanti di rata-rata kita akan tahu stock nya berapa dan dana yang dibutuhkan berapa. Jadi bisa menghitung darisitu
2	Misal obat tersebut tidak tersedia? (reliabilty)	Jadi gini RSUD Srengat berkerja sama beberapa apotik diluar rumah sakit jadi meminta bantuan menyediakan ketika obat tidak ada.
3	Seberapa cepat bapak merespon pertanyaan? (Responsivnes)	Tergantung ya mas. Obat ada dua racikan dan tunggal. Kalo tunggal kita itu cepet disini rata-rata 10 menit sampe 30 menit. Sesuai standardnya obat tunggal maksimal 30 menit. Kalo standard obat racikan itu 60 menit. Biasanya kita gak sampai 60 menit antara 30-45 termasuk masih range.
4.	Apa tindakan bapak ambil ketika pasien memerlukan obat-obatan khusus atau tidak biasa? (Responsivness)	Misal Kie pasien masih ada beberapa pasien bertanya misalkan obat antara ini dan ini ada interaksi apa tidak kalo

		<p>misalkan secara ilmuwan secara kita tahu kita bisa langsung menjawab beberapa dan ketika ada beberapa pertanyaan kita minta pasien untuk duduk dulu kita buka literatur dahulu. Biasanya kita menggunakan main scape kita bisa melihat obat-obat ada interaksi atau tidak. Misal ada interaksi maka kita minta pasien untuk jeda minum atau kita minta konsultasi kepada dokter untuk diganti obatnya.</p>
5	<p>Bagaimana bapak memastikan kualitas obat yang disediakan farmasi? (Assurance)</p>	<p>Kita memilihnya tidak sembarangan ya. Kita memilih distributor-distributor resmi kita pilih pengadaan obat. Kita juga memilih obat melalui E-katalog distributor yang masuk penjangkaran sistem tersebut yang pastinya dari pemerintah obat yang digunakan asli gak mungkin palsu karena itu jalurnya resmi.</p>
6	<p>Misal ketika terjadi efek samping pengguna obat bagaimana? (Assurance)</p>	<p>Kita disini melaporkannya ada namanya meiso. Manajemen Efek Samping Obat. Itu dia koordinasi langsung dengan BPOM. Jika pasien tersebut ada efek samping di luar konteks maka kita laporkan di meso. Lalu mengirimkan berkas dan mendapatkan feedback. Secara klinis kita konsultasi ke dokter ada efek samping ini bisa diganti obatnya misal terjadi efek samping batuk kering pada obat-obatan hipertensi maka konsultasi dokter untuk</p>

		mengganti obat-obatan tersebut.
7	Bagaimana bapak menunjukkan rasa empati terhadap pasien? (Emphaty)	Misal pada KIE pasien merasakan Kesakitan kan di KIE nanti bench nya mengarah ke sini farmasi kalo saya pribadi saya keluar dari sini menjelaskan kepada pasien tersebut. Itu menurut saya suatu bentuk kepedulian kita tidak memberikan pasien berdiri dengan kesakitannya dan gak mungkin. Misal lansia juga diperlakukan sama kemudian sudah selesai pelayanan selalu bilang terima kasih pak bu semoga lekas sembuh dan selamat di jalan. Itu menurut saya pribadi bentuk care kepada pasien
8	Bagaimana bapak menjalankan kebersihan di pelayanan farmasi? (Tangibles)	Kita disini menggunakan 5R Rapi Resik Rawat Rajin Lingkungan di pekerja farmasi selalu terapkan 5 R dan mengefisienkan waktu juga misal ambil sesuatu gunting atau polpen lah kita mengembalikan di tempatnya tadi kalo tidak seperti itu kita nyari ya polpen dimana gunting dimana tidak mengefisienkan waktu ditempat kerja. Masalah kebersihan jika benda tidak terpakai kita buang pada tempatnya. Sampah juga disini dibagi-bagi ada sampah basah,infeksius,kering sudah dipeta-petakan seperti itu

9	Apakah pelayanan ini juga memadai fasilitas seperti konsultasi pribadi? (Tangibles)	Iya seperti masnya ini sebenarnya ada dua 1 ruang pengaduan ada beberapa pasien juga butuh pribadi saya ajak kesini. Dengan itu pasien tidak terganggu ketika pasien informasi yang bocor/privasi.
---	---	--

Kata Kunci:

1. Fype pengeluaran
2. Dihitung perencanaan obat
3. Bantuan menyediakan obat
4. Tergantung jenis obat
5. Mencari sumber ilmuwan
6. Langsung menjawab
7. Konsultasi Ke Dokter
8. Melalui E-Katalog
9. Melaporkan melalui Meso
10. Koordinasi langsung dengan BPOM
11. Keluar sendiri menghampiri pasien
12. Menggunakan 5R
13. Ada ruang pengaduan

## Isu Utama dan Kategorisasi

(sumber kode transkrip)

Partisipan/pasien

Isu Utama Berdasarkan 5 Dimensi Servqual	Jumlah Frekuensi	Input
Tentang Keamanan Obat	Aman (2 Kali) Selama ini belum masalah (1 Kali)	Pasien
Penjelasan Obat	Diberi Keterangan obat (2 Kali) Selalu minta penjelasan obat (1 kali)	Pasien
Sikap Petugas	1. cukup professional (1 kali) 1. Ramah (1 kali) 1. Positif (1 Kali)	
Respon Petugas	1. Sedikit menunggu (2 Kali) 1. Bervariasi (1 Kali) 1. Antrian panjang (1 Kali)	Pasien
Kebersihan Petugas	Bersih dan Rapi (3 Kali)	Pasien
Kepuasan	Merasa Puas (2 Kali)	Pasien

	lebih baik ( 1 Kali)	
--	----------------------	--

Narasumber

Isu Utama Berdasarkan 5 dimensi Servqual	Jumlah frekuensi	Input
Memastikan Obat Tersedia	1. Melhat stok 1. defekal 1.Melihat secara fisik 1. Melalui Sistem 1. fype pengeluaran	Petugas Farmasi
Akurasi	1. E-Resep	Petugas Farmasi
Obat tersebut tidak tersedia	1. Konfirmasi Ke gudang 1. Berkerja Sama dengan Apotik	Petugas Farmasi
Merespons Pertanyaan	1. langsung 1. tergantung jenis obat	Petugas Farmasi
Mengelola Antrian	1.sesuai alur 1. jenis racikan/non racikan	Petugas farmasi
Memastikan Kualitas Obat	1. Memilih PBF 1. E- Katalog	Petugas Farmasi

Efek samping	2. Form Miso	Petugas Farmasi
Rasa Empati	1. Menyediakan fasilitas disabilitas 1. Langsung keluar menjelaskan	Petugas farmasi
Kebersihan dan Kerapuhan	1. Dituntut rapi 1. Dibersihkan Tiap Hari 1. Tidak boleh ada coretan 1. 5R	Petugas Farmasi

## Lampiran 5

### Foto penelitian





## Lampiran 6

### Surat balasan dari Rumah sakit dan BakesBangpol



PEMERINTAH KABUPATEN BLITAR  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
Jalan Dr. Sutomo Nomor 53 Sananwetan Telepon/Faximile: (0342) 801243  
email: bakesbangpol@blitarkab.go.id / web: www.bakesbangpol.blitarkab.go.id

Nomor : B/070/744/409.4.1/2023  
Sifat : SEGERA  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Surat Izin Penelitian

Blitar, 31 Juli 2023  
Kepada  
Yth. Direktur RSUD Srengat  
di -  
BLITAR

Menunjuk surat Ketua Program Studi D3 Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang Nomor : PP.08.02/6.3/2003/2022 tanggal 26 Juli 2023 perihal Surat Ijin Penelitian, maka bersama ini disampaikan dengan hormat bahwa Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Blitar memberikan izin penelitian atas nama MOHAMAD IRFAN SYAUQI pada lingkup RSUD Srengat dengan judul kegiatan "Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Service Quality Kefarmasian di RDUAD SRENGAT Kabupaten Blitar" selanjutnya untuk dapat memfasilitasi dan memantau kegiatan tersebut dengan catatan :

1. Pelaksanaan kegiatan diharapkan tetap mengikuti Protokol Kesehatan.
2. Ijin kegiatan akan dibatalkan apabila pemanfaatannya tidak sesuai dengan ketentuan yang ada.

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

a.n. Plt. KEPALA BADAN  
KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
Sekretaris,



**Ir. RESTU PALUPI, M.Si.**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 196608311992032007

Tembusan :

1. Bupati Blitar (sebagai laporan);
- ② Sdr. Ketua Program Studi D3 Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang;
3. Yang bersangkutan;
4. Arsip.



**SURAT IZIN**  
Nomor : B/070/744/409.4.1/2023

- Membaca :**
1. Surat Ketua Program Studi D3 Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang Nomor : PP.08.02/6.3/2003/2022 tanggal 26 Juli 2023 perihal Surat Ijin Penelitian.
  2. Surat Direktur RSUD Srengat, Nomor : B/800/5867/409.5/2023 Tanggal 22 Juli 2023 Perihal Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian.

- Mengingat :**
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011;
  2. Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 3 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
  3. Peraturan Bupati Blitar Nomor 125 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Blitar;
  4. Peraturan Bupati Blitar Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Kabupaten Blitar

Diizinkan untuk melakukan kegiatan survei, penelitian, pendataan, pengembangan, pengkajian dan studi lapangan kepada :

Nama : MOHAMAD IRFAN SYAUQI  
Alamat : Lingkungan Togogan RT/RW 001/002 Kel./Desa Togogan, Kec. Srengat, Kab. Blitar

Judul Kegiatan : Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Service Quality Kefarmasian di RSUD SRENGAT Kabupaten Blitar

Lokasi : RSUD Srengat

Waktu : 2 Agustus 2023 - 9 Agustus 2023

Bidang Kegiatan : Penelitian

Nama : NGESTI W. UTAMI, S.Kp, M.Pd  
Penanggungjawab/  
koordinator  
Anggota/Peserta : -

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dalam melaksanakan kegiatan tersebut harus selalu berkoordinasi (menyampaikan maksud dan tujuan) dengan Pemerintah Desa setempat serta Organisasi Perangkat Daerah (OPD) atau Instansi terkait untuk mendapatkan petunjuk seperlunya;
2. Wajib menjaga ketertiban dan mematuhi Peraturan Perundangan yang berlaku;
3. Izin hanya digunakan untuk kegiatan sesuai izin yang diberikan;
4. Izin dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut

diatas;

5. Memenuhi ketentuan, etika dan norma yang berlaku di lokasi/tempat kegiatan;
6. Dalam jangka waktu 1 (satu) bulan setelah selesai dilakukannya kegiatan survei, penelitian pendataan, pengembangan, pengkajian dan studi lapangan diwajibkan memberikan laporan tentang hasil-hasil pelaksanaan kegiatan dalam bentuk softcopy atau hardcopy kepada :
  - a. Bupati Blitar cq Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Blitar;
  - b. Organisasi Perangkat Daerah/Instansi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Blitar yang terkait.
7. Izin ini tidak boleh disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu ketertiban umum dan kestabilan pemerintah serta hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah.
8. Pelaksanaan kegiatan diharapkan tetap mengikuti Protokol Kesehatan.
9. Apabila kegiatan tidak sesuai Protokol Kesehatan, izin akan di batalkan.

Dikeluarkan di : Blitar

pada tanggal : 31 Juli 2023

a.n. Plt. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA  
DAN POLITIK  
Sekretaris,



**Ir. RESTU PALUPI, M.Si.**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 196608311992032007



PEMERINTAH KABUPATEN BLITAR  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SRENGAT**  
Jl. Raya Dandong Kel. Dandong Kec. Srengat Blitar Telp. (0342) 5651-555  
email: rsudsrengat@blitarkab.go.id / website: www.rsudsrengat.blitarkab.go.id

Blitar, 22 Juli 2023

Nomor : B/800/5867/409.53/2023  
Lampiran : -  
Perihal : Rekomendasi Pelaksanaan  
Penelitian

Kepada :  
Yth. KEPALA BADAN KESATUAN  
BANGSA DAN POLITIK  
di-

Tempat

Merujuk Surat dari Ketua Program Studi D3 Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang Nomor PP.08.02/6.3/2998/2022 tanggal 12 Juli 2023 Perihal Permohonan Ijin Penelitian Mahasiswa atas nama:

Nama : Mohamad Irfan Syaumi

NIM : P17430203066

Prodi / Fakultas : D3 Asuransi Kesehatan

Judul Penelitian : Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan terhadap Service Quality Pelayanan Kefarmasian di RSUD Srengat Kabupaten Blitar.

maka kami memberikan rekomendasi kepada mahasiswa tersebut di atas untuk melaksanakan kegiatan penelitian di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Srengat.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasamanya disampaikan terimakasih.

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH SRENGAT,



**dr. MOCHAMMAD BAEHAKI**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 197106172003121002



PEMERINTAH KABUPATEN BLITAR  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SRENGAT**

Jl. Raya Dandong Kel. Dandong Kec. Srengat Blitar Telp. (0342) 5651-555  
email: rsudsrengat@blitarkab.go.id / website: www.rsudsrengat.blitarkab.go.id

Blitar, 22 Juli 2023

Nomor : B/800/5868/409.53/2023

Kepada :

Lampiran : -

Yth. Ketua Program Studi D3 Asuransi

Perihal : Surat Balasan Permohonan Ijin  
Penelitian

Kesehatan Poltekkes Kemenkes

Malang

di-

Tempat

Menindaklanjuti Surat Saudara Nomor: PP.08.02/6.3/2998/2022 tanggal 12  
Juli 2023 Perihal Surat Ijin Penelitian Mahasiswa atas nama:

Nama : Mohamad Irfan Syauqi

NIM : P17430203066

Prodi / Fakultas : D3 Asuransi Kesehatan

Judul Penelitian : Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS  
Kesehatan terhadap Service Quality Pelayanan  
Kefarmasian di RSUD Srengat Kabupaten Blitar.

maka Kami selaku pimpinan RSUD Srengat memberikan ijin pelaksanaan  
penelitian tersebut.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasamanya disampaikan  
terimakasih.

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH SRENGAT,



**dr. MOCHAMMAD BAEHAKI**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 197106172003121002