

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat izin penelitian dari Dinkes



PEMERINTAH KOTA SEMARANG DINAS KESEHATAN

MG. Setos Lt. 7 Jl. Inspeksi Gajahmada Telp. (024) 8415269 - 8318070 Fax. (024) 8318771 Kode Pos : 50134 SEMARANG

Nomor : 070/22466
Sifat :
Lampiran :
Perihal : Izin Penelitian

Semarang, 23 Agustus 2019

Kepada ;
Yth. Ka. Puskesmas Halmahera

di -

SEMARANG

Dasar surat dari Fakultas Kedokteran Prodi Farmasi Universitas Islam Sultan Agung, tanggal 12 Agustus 2019, Nomor; 086/KTI/SA-K-Fa/VIII/2019 perihal tersebut pada pokok surat.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, bersama ini kami hadapkan Mahasiswa atas nama :

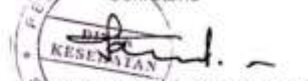
Nama : Fitri Handayanti
NIM : 33101500367
Judul : "Analisis Kinerja Instalasi Farmasi Puskesmas Halmahera Kota Semarang Dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Perspektif Pelanggan"

Yang akan melaksanakan kegiatan penelitian di wilayah kerja Puskesmas saudara dilaksanakan pada tanggal 15 Agustus 2019 s/d 15 Januari 2020 dengan catatan selama melaksanakan kegiatan tersebut tetap harus mentaati peraturan yang berlaku di Puskesmas dan Pemerintah Kota Semarang.

Demikian harap maklum, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

a.n. KEPALA DINAS KESEHATAN

Sekretaris


dr. SARWOKO OETOMO MMR
Pembina Tk. I

NIP. 19640115 199603 1 002

TEMBUSAN, Kepada Yth. :

1. Kepala Dinas Kesehatan (sebagai laporan);
2. Dekan Fakultas Kedokteran Prodi Farmasi UNISSULA;
3. Yang bersangkutan;
4. Arsip.

Lampiran 2. Surat *Ethical Clearance*

**KOMISI BIOETIKA PENELITIAN KEDOKTERAN/KESEHATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

Sekretariat : Gedung C Lantai I Fakultas Kedokteran Unissula
Jl. Raya Kaligawe Km 4 Semarang, Telp. 024-6583584, Fax 024-6594366

Ethical Clearance

No. 604/VIII/2019/Komisi Bioetik

Komisi Bioetika Penelitian Kedokteran/Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang, setelah melakukan pengkajian atas usulan penelitian yang berjudul :

**ANALISIS KINERJA INSTALASI FARMASI PUSKESMAS HALMAHERA KOTA
SEMARANG DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD*
PADA PERSPEKTIF PELANGGAN**

Peneliti Utama : Fitri Handayanti
Pembimbing : Arifin Santoso, M.Sc., Apt
 : Nisa Febrinasari, M.Sc., Apt
Tempat Penelitian : Puskesmas Halmahera Kota Semarang

dengan ini menyatakan bahwa usulan penelitian diatas telah memenuhi prasyarat etik penelitian. Oleh karena itu Komisi Bioetika merekomendasikan agar penelitian ini dapat dilaksanakan dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip yang dinyatakan dalam Deklarasi Helsinki dan panduan yang tertuang dalam Pedoman Nasional Etik Penelitian Kesehatan (PNEPK) Departemen Kesehatan RI tahun 2004.

Semarang, 26 Agustus 2019

Komisi Bioetika Penelitian Kedokteran/Kesehatan
Fakultas Kedokteran Unissula

Ketua,

(dr. Sofwan Dahlan, Sp.F(K))

Lampiran 3. *Informed Consent*

Lembar Persetujuan Menjadi Responden
(*Informed Consent*)

Kepada Yth. Responden

di Tempat

Dengan Hormat,

Saya mahasisiwi S1 program studi farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Nama : Fitri Handayanti

Nim : 33101500367

Bermaksud akan melaksanakan penelitian tentang **“ANALISIS KINERJA PELAYANAN KEFARMASIAN PUSKESMAS HALMAHERA KOTA SEMARANG DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* PADA PERSPEKTIF PELANGGAN”**. Adapun segala informasi, yang saudara/ i berikan akan dijamin kerahasiaan karena itu saudara/ i bebas untuk mencantumkan nama atau tidak. Sehubungan dengan hal tersebut peneliti meminta kesediaan saudara/ i untuk mengisi kuisisioner ini dengan menandatangani kolom di bawah ini.

Atas kesediaannya dan kerja samanya saya ucapkan terima kasih.

Responden

Peneliti

()

()

Lampiran 4. Kuesioner Penelitian

1. Informasi Demografik

1. Umur

2. Jenis Kelamin

- Laki - laki
 Perempuan

3. Pendidikan terakhir yang ditempuh

- SD SMA/SMK
 SMP Perguruan Tinggi / Akademi
 - Lain-lain..... (mohon dituliskan)

4. Pekerjaan

- Mahasiswa/mahasiswi Swasta
 Wiraswasta Ibu rumah tangga
 Pegawai negeri sipil
 Lain-lain..... (mohon dituliskan)

Keterangan cara pengisian:

Berikanlah jawaban pada pertanyaan berikut sesuai dengan pendapat anda dengan cara memberikan centang (√) pada kolom yang disediakan.

Setiap pertanyaan mempunyai lima (5) alternatif jawaban yaitu:

1. Sangat Puas = 5
2. Puas = 4
3. Cukup Puas = 3
4. Tidak Puas = 2
5. Sangat Tidak Puas = 1

Lampiran 5. Hasil Validitas Kuesioner kenyataan

Tabel 1. Validitas kuesioner terkait kenyataan

Variabel	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,381	0,361	VALID
Pertanyaan 2	0,786	0,361	VALID
Pertanyaan 3	0,907	0,361	VALID
Pertanyaan 4	0,955	0,361	VALID
Pertanyaan 5	0,859	0,361	VALID
Pertanyaan 6	0,889	0,361	VALID
Pertanyaan 7	0,919	0,361	VALID
Pertanyaan 8	0,818	0,361	VALID
Pertanyaan 9	0,762	0,361	VALID
Pertanyaan 10	0,489	0,361	VALID
Pertanyaan 11	0,568	0,361	VALID
Pertanyaan 12	0,453	0,361	VALID
Pertanyaan 13	0,502	0,361	VALID
Pertanyaan 14	0,378	0,361	VALID
Pertanyaan 15	0,489	0,361	VALID
Pertanyaan 16	0,955	0,361	VALID
Pertanyaan 17	0,457	0,361	VALID
Pertanyaan 18	0,523	0,361	VALID
Pertanyaan 19	0,955	0,361	VALID
Pertanyaan 20	0,447	0,361	VALID
Pertanyaan 21	0,955	0,361	VALID
Pertanyaan 22	0,816	0,361	VALID
Pertanyaan 23	0,429	0,361	VALID
Pertanyaan 24	0,955	0,361	VALID
Pertanyaan 25	0,392	0,361	VALID
Pertanyaan 26	0,625	0,361	VALID
Pertanyaan 27	0,491	0,361	VALID
Pertanyaan 28	0,492	0,361	VALID
Pertanyaan 29	0,898	0,361	VALID
Pertanyaan 30	0,892	0,361	VALID

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kuesioner terkait Harapan

Variabel	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,362	0,361	VALID
Pertanyaan 2	0,387	0,361	VALID
Pertanyaan 3	0,967	0,361	VALID
Pertanyaan 4	0,876	0,361	VALID
Pertanyaan 5	0,850	0,361	VALID
Pertanyaan 6	0,914	0,361	VALID
Pertanyaan 7	0,794	0,361	VALID
Pertanyaan 8	0,865	0,361	VALID
Pertanyaan 9	0,843	0,361	VALID
Pertanyaan 10	0,815	0,361	VALID
Pertanyaan 11	0,970	0,361	VALID
Pertanyaan 12	0,447	0,361	VALID
Pertanyaan 13	0,450	0,361	VALID
Pertanyaan 14	0,749	0,361	VALID
Pertanyaan 15	0,921	0,361	VALID
Pertanyaan 16	0,763	0,361	VALID
Pertanyaan 17	0,967	0,361	VALID
Pertanyaan 18	0,394	0,361	VALID
Pertanyaan 19	0,696	0,361	VALID
Pertanyaan 20	0,806	0,361	VALID
Pertanyaan 21	0,887	0,361	VALID
Pertanyaan 22	0,639	0,361	VALID
Pertanyaan 23	0,967	0,361	VALID
Pertanyaan 24	0,728	0,361	VALID
Pertanyaan 25	0,483	0,361	VALID
Pertanyaan 26	0,834	0,361	VALID
Pertanyaan 27	0,742	0,361	VALID
Pertanyaan 28	0,867	0,361	VALID
Pertanyaan 29	0,898	0,361	VALID
Pertanyaan 30	0,729	0,361	VALID

Tabel 3. Reliabilitas kuesioner kenyataan

	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	N of Item
Reliabilitas	0.757	31

Tabel 4. Reliabilitas kuesioner harapan

	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	N of Item
Reliabilitas	0.759	31

Reliability Statistics kenyataan

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	31

Reliability Statistics harapan

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	31

Lampiran 6. Frekuensi demografi responden Puskesmas Halmahera

Statistics

		USIA	JENIS_KELAMIN	PENDIDIKAN_TERAKHIR	PEKERJAAN
N	Valid	96	96	96	96
	Missing	0	0	0	0

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25	24	25.0	25.0	25.0
	26-35	23	24.0	24.0	49.0
	36-45	21	21.9	21.9	70.8
	46-55	19	19.8	19.8	90.6
	56-65	9	9.4	9.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

JENIS_KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	33	34.4	34.4	34.4
	PEREMPUAN	63	65.6	65.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

PENDIDIKAN_TERAKHIR

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD/SEDERAJAT	17	17.7	17.7	17.7
	SMP/SEDERAJAT	22	22.9	22.9	40.6
	SMA/SEDERAJAT	45	46.9	46.9	87.5
	PERGURUAN TINGGI	12	12.5	12.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MAHASISWA	8	8.3	8.3	8.3
	WIRASWASTA	25	26.0	26.0	34.4
	PNS	3	3.1	3.1	37.5
	SWASTA	27	28.1	28.1	65.6
	IRT	33	34.4	34.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Lampiran 7. Distribusi Frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Halmahera

Dimensi	Pertanyaan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tingkat kepuasan
Kehandalan (reliabiliti)	Pertanyaan 1	4,479	4,510	-0,031	cukup puas
	Pertanyaan 2	4,510	4,645	-0,135	cukup puas
	Pertanyaan 3	4,510	4,645	-0,135	cukup puas
	Pertanyaan 4	4,406	4,604	-0,198	cukup puas
	Pertanyaan 5	4,479	4,593	-0,114	cukup puas
	Pertanyaan 6	4,5	4,645	-0,145	cukup puas
	Pertanyaan 7	4,343	4,604	-0,261	cukup puas
	Pertanyaan 8	4,521	4,604	-0,084	cukup puas
	Jumlah	35,75	36,865		
	Rata-rata	4,469	4,608	-0,139	cukup puas
Daya tanggap (responsiveness)	Pertanyaan 9	4,5	4,687	-0,187	cukup puas
	Pertanyaan 10	4,541	4,781	-0,24	cukup puas
	Pertanyaan 11	4,343	4,771	-0,428	cukup puas
	Pertanyaan 12	4,437	4,75	-0,313	cukup puas
	Jumlah	17,823	18,989		
	Rata-rata	4,456	4,747	-0,291	cukup puas
Jaminan (assurance)	Pertanyaan 13	4,656	4,927	-0,271	cukup puas
	Pertanyaan 14	4,656	4,958	-0,302	cukup puas
	Pertanyaan 15	4,583	4,864	-0,281	cukup puas
	Pertanyaan 16	4,572	4,771	-0,199	cukup puas
	Jumlah	18,468	19,521		
Rata-rata	4,617	4,88	-0,263	cukup puas	
Empati (empathy)	Pertanyaan 17	4,615	4,718	-0,103	cukup puas
	Pertanyaan 18	4,656	4,791	-0,135	cukup puas
	Pertanyaan 19	4,677	4,781	-0,104	cukup puas
	Pertanyaan 20	4,614	4,771	-0,157	cukup puas
	Pertanyaan 21	4,666	4,802	-0,136	cukup puas
	Pertanyaan 22	4,572	4,697	-0,125	cukup puas
	Pertanyaan 23	4,552	4,708	-0,156	cukup puas
	Jumlah	32,354	33,271		
	Rata-rata	4,622	4,753	-0,131	cukup puas
Bukti fisik (tangibles)	Pertanyaan 24	4,635	4,489	-0,146	cukup puas
	Pertanyaan 25	4,625	4,604	-0,021	cukup puas
	Pertanyaan 26	4,614	4,562	-0,052	cukup puas
	Pertanyaan 27	4,614	4,718	-0,104	cukup puas
	Pertanyaan 28	4,552	4,677	-0,125	cukup puas
	Pertanyaan 29	4,552	4,604	-0,052	cukup puas
	Pertanyaan 30	4,562	4,718	-0,156	cukup puas
	Jumlah	32,156	32,271		
	Rata-rata	4,594	4,625	-0,031	cukup puas

Lampiran 8. Dokumentasi pengambilan data







Lampiran 9. Surat selesai penelitian



**PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS KESEHATAN**

MG. Setos Lt. 7 Jl. Inspeksi Gajahmada Telp. (024) 8415269 - 8318070 Fax. (024) 8318771 Kode Pos : 50134 SEMARANG

SURAT KETERANGAN
NOMOR : 070 / 24570

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : dr.LILIK FARIDAH
NIP : 19710411 200904 2 001
Pangkat/Gol : Penata Tk.I / III d
Jabatan : Sekretaris Dinas Kesehatan Kota Semarang
Satuan Organisasi : Dinas Kesehatan Kota Semarang

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Mahasiswa Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang, atas :

Nama : FITRI HANDAYANTI
NIM : 33101500367
Judul : "Analisis Kinerja Pelayanan Kefarmasian Puskesmas Halmahera Kota Semarang dengan menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard pada Perspektif Pelanggan".

Yang bersangkutan benar-benar telah selesai melaksanakan kegiatan Penelitian diwilayah kerja UPTD Puskesmas Halmahera Dinas Kesehatan Kota Semarang pada bulan Agustus s/d September 2019 dengan laporan terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 25 SEP 2019

PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS KESEHATAN
Sekretaris
[Signature]
dr. LILIK FARIDAH
Penata Tk.I
NIP. 19710411 200904 2 001