

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

#### 1. Kuisisioner kepuasan pasien terhadap penerapan SIMPUS di bagian farmasi

##### **Pernyataan Persetujuan (*Informed Consent*) Responden Penelitian**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan dilakukannya penelitian mengenai "**Hubungan Penerapan SIMPUS Pada Bagian Farmasi Dengan Kepuasan Pasien (Studi Observasi di Puskesmas Gunungpati dan Lebdosari Semarang)**", Saya **Alya Luthvia Devy** Mahasiswi Prodi Pendidikan Kedokteran Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang sebagai peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul tersebut.

Peneliti mengharapkan para responden untuk bersedia menjadi subyek dan mengisi kuesioner dalam penelitian ini dengan sebenar-benarnya. Berdasarkan pemaparan tersebut, maka yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Usia :

Alamat :

Menyatakan setuju menjadi subyek penelitian, dengan catatan bila suatu saat merasa dirugikan, maka berhak membatalkan persetujuan ini.

Semarang, 2020

Pembuat Pernyataan,

( )

**KUESIONER KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PENERAPAN SIMPUS DI BAGIAN FARMASI**

**Hari/ tanggal :**

**Puskesmas :**

**Jenis kelamin :**

Pria

Wanita

**Pendidikan Terakhir :**

Pelajar/mahasiswa

SMA/SMK

Diploma

Sarjana

Lain – lain : .....

**Pekerjaan anda saat ini :**

PNS/TNI/POLRI

Pegawai Swasta

Wiraswasta

Buruh

Pedagang

Tidak bekerja/Ibu Rumah Tangga

Lain – lain : .....

**Keterangan cara pengisian :**

Berilah tanda (X) untuk setiap pernyataan ini yang sesuai dengan kenyataan diterima dalam pelayanan pada kolom :

1. Sangat tidak puas      2. Tidak puas      3. Cukup puas      4. Puas  
5. Sangat puas

No	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
<b>A.</b>	<b><i>Tangibles</i> atau Nyata</b>					
1.	Bangunan puskesmas terlihat indah dan bersih					
2.	Puskesmas memiliki ruang tunggu di bagian farmasi yang cukup, nyaman, wc, dan air					
3.	Puskesmas di bagian farmasi memiliki peralatan yang lengkap (komputer dan printer) yang digunakan untuk mengentri data dan memastikan stok obat					
4.	Penampilan petugas di bagian farmasi rapih dan bersih					
	<b>TOTAL</b>					
<b>B.</b>	<b><i>Empathy</i> atau Empati</b>					
5.	Petugas di bagian farmasi memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien					
6.	Petugas di bagian farmasi memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien					
7.	Petugas di bagian farmasi memperhatikan pasien dengan sungguh - sungguh					
8.	Petugas di bagian farmasi mendengarkan keluhan pasien serta memberikan solusi dan obat yang tepat					

9.	Petugas di bagian farmasi bersikap sopan dan ramah terhadap pasien					
	<b>TOTAL</b>					
<b>C.</b>	<b><i>Reliability</i> atau Keandalan</b>					
10.	Petugas di bagian farmasi memberikan pelayanan yang teliti dan tepat waktu					
11.	Tenaga medis dan petugas di bagian farmasi lainnya membantu jika ada permasalahan pada pasien					
12.	Petugas di bagian farmasi menjelaskan jenis dan cara meminum obat dengan baik					
13.	Petugas di bagian farmasi memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan					
14.	Petugas di bagian farmasi bersedia menanggapi keluhan pasien					
	<b>TOTAL</b>					
<b>D.</b>	<b><i>Responsive</i> atau Ketanggapan</b>					
15.	Petugas di bagian farmasi tanggap melayani pasien					
16.	Petugas di bagian farmasi menerima dan melayani dengan baik					
17.	Petugas di bagian farmasi melakukan tindakan secara cepat dan tepat					
18.	Petugas di bagian farmasi melakukan tindakan sesuai prosedur					
	<b>TOTAL</b>					
<b>E.</b>	<b><i>Assurance</i> atau Kepastian</b>					
19.	Petugas di bagian farmasi memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam menjelaskan obat dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan					
20.	Petugas di bagian farmasi menyediakan obat – obatan secara lengkap					
21.	Petugas di bagian farmasi bersikap cekatan serta menghargai pasien					
22.	Petugas di bagian farmasi melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman					
23.	Petugas di bagian farmasi mempunyai catatan medis pasien					
	<b>TOTAL</b>					

## 2. Kuisisioner penerapan SIMPUS di bagian farmasi

### Pernyataan Persetujuan (*Informed Consent*) Responden Penelitian

Dengan hormat,

Sehubungan dengan dilakukannya penelitian mengenai "**Hubungan Penerapan SIMPUS Pada Bagian Farmasi Dengan Kepuasan Pasien (Studi Observasi di Puskesmas Gunungpati dan Lebdosari Semarang)**", Saya **Alya Luthvia Devy** Mahasiswi Prodi Pendidikan Kedokteran Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang sebagai peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul tersebut.

Peneliti mengharapkan para responden untuk bersedia menjadi subyek dan mengisi kuesioner dalam penelitian ini dengan sebenar-benarnya. Berdasarkan pemaparan tersebut, maka yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Usia :

Alamat :

Menyatakan setuju menjadi subyek penelitian, dengan catatan bila suatu saat merasa dirugikan, maka berhak membatalkan persetujuan ini.

Semarang, 2020

Pembuat Pernyataan,

( )

## KUESIONER PENERAPAN SIMPUS DI BAGIAN FARMASI

**Hari/ tanggal :**

**Puskesmas :**

**Jabatan :**

**Jenis kelamin :**

( ) Pria

( ) Wanita

**Pendidikan Terakhir :**

( ) SMA/SMK

( ) Diploma

( ) Sarjana

( ) Lain – lain : .....

**Lama anda bekerja di puskesmas :**

.....

**Keterangan cara pengisian :**

Berilah tanda (X) untuk setiap pernyataan ini yang sesuai dengan kenyataan diterima dalam pelayanan pada kolom :

1. Tidak baik                      2. Kurang baik                      3. Baik                      4. Sangat baik

No.	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		1	2	3	4
<b>A.</b>	<b>Faktor <i>Human</i> dalam penggunaan SIMPUS di bagian farmasi</b>				
1.	Pengalaman pengguna				
2.	Pengetahuan pengguna				
3.	Penerimaan pengguna				
4.	Kepuasan pengguna				
	<b>TOTAL</b>				
<b>B.</b>	<b>Faktor <i>Organization</i> dalam penggunaan SIMPUS di bagian farmasi</b>				
5.	Kemudahan mengadopsi teknologi				
6.	Kebiasaan berbagi informasi				
7.	Kebiasaan pengecekan ulang data				
8.	Keaktifan mengajukan usulan perbaikan saat terjadi kerusakan				
9.	Kesediaan membantu rekan				
10.	Kesediaan berbagi pekerjaan				
11.	Kesediaan mengingatkan rekan untuk meng-update data				
12.	Dukungan dari atasan				

13.	Evaluasi rutin				
14.	Umpan balik atas kendala				
15.	Ketersediaan kebijakan (SOP)				
16.	Pelaksanaan kebijakan (SOP)				
	<b>TOTAL</b>				
<b>C.</b>	<b>Faktor <i>Technology</i> dalam penggunaan SIMPUS di bagian farmasi</b>				
17.	Kecepatan sistem dalam pelayanan				
18.	Kemudahan penggunaan aplikasi				
19.	Kemudahan mempelajari aplikasi				
20.	Fleksibilitas perubahan aplikasi				
21.	Keamanan akses aplikasi				
22.	Kelengkapan informasi yang dihasilkan				
23.	Keakuratan data yang dihasilkan				
24.	Ketersediaan data sewaktu-waktu dibutuhkan				
25.	Kesesuaian data dan informasi yang dihasilkan dengan kebutuhan				
26.	Jaminan mutu aplikasi				
27.	Kecepatan respon perbaikan saat terjadi gangguan				
28.	Tindak lanjut penanganan gangguan				
	<b>TOTAL</b>				

## Lampiran 2. Distribusi frekuensi karakteristik responden

### Karakteristik Petugas

#### Frequency Table

##### Usia petugas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-25 thn	2	40.0	40.0	40.0
26-35 thn	3	60.0	60.0	100.0
Total	5	100.0	100.0	

##### Puskesmas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Gunungpati	2	40.0	40.0	40.0
Lebdosari	3	60.0	60.0	100.0
Total	5	100.0	100.0	

##### Jabatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid apoteker	2	40.0	40.0	40.0
asisten apoteker	1	20.0	20.0	60.0
TTK	2	40.0	40.0	100.0
Total	5	100.0	100.0	

##### Jenis Kelamin petugas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid perempuan	5	100.0	100.0	100.0

##### Lama bekerja di puskesmas (bulan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	40.0	40.0	40.0
12	2	40.0	40.0	80.0
60	1	20.0	20.0	100.0
Total	5	100.0	100.0	

**Pendidikan terakhir**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid diploma	3	60.0	60.0	60.0
profesi apoteker	2	40.0	40.0	100.0
Total	5	100.0	100.0	

**Karakteristik Pasien****Frequency Table****Usia pasien**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-25 thn	4	13.3	13.3	13.3
26-35 thn	4	13.3	13.3	26.7
36-45 thn	7	23.3	23.3	50.0
46-55 thn	7	23.3	23.3	73.3
56-65 thn	7	23.3	23.3	96.7
>=66 thn	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Jenis Kelamin pasien**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	6	20.0	20.0	20.0
perempuan	24	80.0	80.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Pendidikan terakhir pasien**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA	29	96.7	96.7	96.7
D3	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Pekerjaan pasien saat ini**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid wiraswasta	1	3.3	3.3	3.3
pedagang	2	6.7	6.7	10.0
pegawai swasta	1	3.3	3.3	13.3
buruh	3	10.0	10.0	23.3
lain-lain (ustad, security)	2	6.7	6.7	30.0
pelajar	1	3.3	3.3	33.3
IRT	18	60.0	60.0	93.3
tidak bekerja	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Puskesmas**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Gunungpati	15	50.0	50.0	50.0
Lebdosari	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Lampiran 3. Deskripsi per indikator variabel penerapan SIMPUS dan kepuasan pasien pada bagian farmasi**

**Frequency Table**

**1) Faktor Human**

**Pengalaman pengguna**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	24	80.0	80.0	80.0
sangat baik	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Pengetahuan pengguna**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	30	100.0	100.0	100.0

**Penerimaan pengguna**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	30	100.0	100.0	100.0

**Kepuasan pengguna**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang baik	5	16.7	16.7	16.7
baik	15	50.0	50.0	66.7
sangat baik	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**2) Faktor Organisasi**

**Kemudahan mengadopsi teknologi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	24	80.0	80.0	80.0
sangat baik	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Kebiasaan berbagi informasi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	20	66.7	66.7	66.7
sangat baik	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Kebiasaan pengecekan ulang data**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	15	50.0	50.0	50.0
sangat baik	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Keaktifan mengajukan usulan perbaikan saat terjadi kerusakan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	15	50.0	50.0	50.0
sangat baik	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Kesediaan membantu rekan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	15	50.0	50.0	50.0
sangat baik	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Kesediaan berbagi pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	15	50.0	50.0	50.0
sangat baik	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Kesediaan mengingatkan rekan untuk meng-update data**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	20	66.7	66.7	66.7
sangat baik	10	33.3	33.3	100.0

Total	30	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

#### Dukungan dari atasan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	19	63.3	63.3	63.3
sangat baik	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

#### Evaluasi rutin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	30	100.0	100.0	100.0

#### Umpan balik atas kendala

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	24	80.0	80.0	80.0
sangat baik	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

#### Ketersediaan kebijakan (SOP)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	15	50.0	50.0	50.0
sangat baik	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

#### Pelaksanaan kebijakan (SOP)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	21	70.0	70.0	70.0
sangat baik	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

### 3) Faktor Teknologi

#### Kecepatan sistem dalam pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	21	70.0	70.0	70.0
sangat baik	9	30.0	30.0	100.0

Total	30	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

#### Kemudahan penggunaan aplikasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	25	83.3	83.3	83.3
sangat baik	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

#### Kemudahan mempelajari aplikasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	25	83.3	83.3	83.3
sangat baik	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

#### Fleksibilitas perubahan aplikasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang baik	6	20.0	20.0	20.0
Baik	19	63.3	63.3	83.3
sangat baik	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

#### Keamanan akses aplikasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	30	100.0	100.0	100.0

#### Kelengkapan informasi yang dihasilkan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	12	40.0	40.0	40.0
sangat baik	18	60.0	60.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

#### Keakuratan data yang dihasilkan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	16	53.3	53.3	53.3
sangat baik	14	46.7	46.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Ketersediaan data sewaktu-waktu dibutuhkan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	12	40.0	40.0	40.0
sangat baik	18	60.0	60.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Kesesuaian data dan informasi yang dihasilkan dengan kebutuhan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	12	40.0	40.0	40.0
sangat baik	18	60.0	60.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Jaminan mutu aplikasi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	30	100.0	100.0	100.0

**Kecepatan respon perbaikan saat terjadi gangguan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	12	40.0	40.0	40.0
sangat baik	18	60.0	60.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Tindak lanjut penanganan gangguan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	12	40.0	40.0	40.0
sangat baik	18	60.0	60.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Kepuasan pasien pada bagian farmasi****1. Dimensi *tangible*****Bangunan puskesmas terlihat indah dan bersih**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup puas	8	26.7	26.7	26.7
puas	21	70.0	70.0	96.7

sangat puas	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Puskesmas memiliki ruang tunggu di bagian farmasi yang cukup, nyaman, wc, dan air**

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup puas	1	3.3	3.3	3.3
Puas	29	96.7	96.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Puskesmas di bagian farmasi memiliki peralatan yang lengkap (komputer dan printer) yang digunakan untuk mengentri data dan memastikan stok obat**

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup puas	1	3.3	3.3	3.3
puas	28	93.3	93.3	96.7
sangat puas	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Penampilan petugas di bagian farmasi rapih dan bersih**

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup puas	3	10.0	10.0	10.0
puas	24	80.0	80.0	90.0
sangat puas	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**2. Dimensi *empathy***

**Petugas di bagian farmasi memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien**

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup puas	3	10.0	10.0	10.0
puas	21	70.0	70.0	80.0
sangat puas	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Petugas di bagian farmasi memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup puas	1	3.3	3.3	3.3
puas	24	80.0	80.0	83.3
sangat puas	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Petugas di bagian farmasi memperhatikan pasien dengan sungguh - sungguh**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid puas	28	93.3	93.3	93.3
sangat puas	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Petugas di bagian farmasi mendengarkan keluhan pasien serta memberikan solusi dan obat yang tepat**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup puas	2	6.7	6.7	6.7
puas	27	90.0	90.0	96.7
sangat puas	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Petugas di bagian farmasi bersikap sopan dan ramah terhadap pasien**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup puas	1	3.3	3.3	3.3
puas	21	70.0	70.0	73.3
sangat puas	8	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**3. Dimensi *reliability***

**Petugas di bagian farmasi memberikan pelayanan yang teliti dan tepat waktu**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup puas	1	3.3	3.3	3.3

puas	26	86.7	86.7	90.0
sangat puas	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Tenaga medis dan petugas di bagian farmasi lainnya membantu jika ada permasalahan pada pasien**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup puas	3	10.0	10.0	10.0
puas	26	86.7	86.7	96.7
sangat puas	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Petugas di bagian farmasi menjelaskan jenis dan cara meminimum obat dengan baik**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup puas	4	13.3	13.3	13.3
puas	21	70.0	70.0	83.3
sangat puas	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Petugas di bagian farmasi memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup puas	4	13.3	13.3	13.3
puas	25	83.3	83.3	96.7
sangat puas	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Petugas di bagian farmasi bersedia menanggapi keluhan pasien**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup puas	2	6.7	6.7	6.7
puas	27	90.0	90.0	96.7
sangat puas	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**4) Dimensi *Responsiveness***

**Petugas di bagian farmasi tanggap melayani pasien**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup puas	2	6.7	6.7	6.7
puas	24	80.0	80.0	86.7
sangat puas	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Petugas di bagian farmasi menerima dan melayani dengan baik**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup puas	1	3.3	3.3	3.3
puas	25	83.3	83.3	86.7
sangat puas	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Petugas di bagian farmasi melakukan tindakan secara cepat dan tepat**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup puas	1	3.3	3.3	3.3
puas	25	83.3	83.3	86.7
sangat puas	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Petugas di bagian farmasi melakukan tindakan sesuai prosedur**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup puas	1	3.3	3.3	3.3
puas	24	80.0	80.0	83.3
sangat puas	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**5) Dimensi Assurance**

**Petugas di bagian farmasi memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam menjelaskan obat dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup puas	1	3.3	3.3	3.3

puas	22	73.3	73.3	76.7
sangat puas	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Petugas di bagian farmasi menyediakan obat – obatan secara lengkap**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid puas	23	76.7	76.7	76.7
sangat puas	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Petugas di bagian farmasi bersikap cekatan serta menghargai pasien**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup puas	1	3.3	3.3	3.3
puas	23	76.7	76.7	80.0
sangat puas	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Petugas di bagian farmasi melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup puas	2	6.7	6.7	6.7
puas	27	90.0	90.0	96.7
sangat puas	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Petugas di bagian farmasi mempunyai catatan medis pasien**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup puas	1	3.3	3.3	3.3
puas	24	80.0	80.0	83.3
sangat puas	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Lampiran 4. Deskripsi penerapan SIMPUS dan kepuasan pasien pada bagian farmasi**

**Descriptives**

**1) Dimensi Penerapan SIMPUS Bagian Farmasi Puskesmas**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Faktor Human dalam penggunaan SIMPUS di bagian farmasi	30	11	14	12.37	.999
Faktor Organization dalam penggunaan SIMPUS di bagian farmasi	30	36	46	40.23	4.408
Faktor Technology dalam penggunaan SIMPUS di bagian farmasi	30	37	43	41.07	2.392
Valid N (listwise)	30				

**2) Dimensi Kepuasan pasien pada bagian farmasi Puskesmas**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tangibles atau Nyata	30	14	18	15.73	.868
Empathy atau Empati	30	18	25	20.50	1.456
Reliability atau Keandalan	30	16	22	19.90	1.398
Responsive atau Ketanggapan	30	13	20	16.40	1.589
Assurance atau Kepastian	30	16	24	20.70	1.643
Valid N (listwise)	30				

**3) Penerapan SIMPUS dan Kepuasan pasien pada bagian farmasi**

**Puskesmas**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Penerapan SIMPUS	30	85	102	93.67	6.348
Kepuasan pasien	30	83	104	93.23	4.554
Valid N (listwise)	30				

**Lampiran 5. Hasil analisis normalitas sebaran data total skor penerapan SIMPUS dan kepuasan pasien pada bagian farmasi**

**1) Normalitas Sebaran Data Dimensi-dimensi Penerapan SIMPUS dan Kepuasan pasien pada bagian farmasi Puskesmas**

**Explore**

**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Tangibles atau Nyata	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
Empathy atau Empati	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
Reliability atau Keandalan	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
Responsive atau Ketanggapan	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
Assurance atau Kepastian	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
Faktor Human dalam penggunaan SIMPUS di bagian farmasi	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
Faktor Organization dalam penggunaan SIMPUS di bagian farmasi	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
Faktor Technology dalam penggunaan SIMPUS di bagian farmasi	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Tangibles atau Nyata	.254	30	.000	.878	30	.003
Empathy atau Empati	.334	30	.000	.793	30	.000
Reliability atau Keandalan	.329	30	.000	.834	30	.000
Responsive atau Ketanggapan	.433	30	.000	.627	30	.000
Assurance atau Kepastian	.298	30	.000	.815	30	.000
Faktor Human dalam penggunaan SIMPUS di bagian farmasi	.310	30	.000	.830	30	.000

Faktor Organization dalam penggunaan SIMPUS di bagian farmasi	.332	30	.000	.738	30	.000
Faktor Technology dalam penggunaan SIMPUS di bagian farmasi	.256	30	.000	.724	30	.000

a. Lilliefors Significance Correction

**2) Normalitas Sebaran Data Penerapan SIMPUS dan Kepuasan pasien pada bagian farmasi Puskesmas secara Keseluruhan**

**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Penerapan SIMPUS	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
Kepuasan pasien	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Penerapan SIMPUS	.174	30	.021	.869	30	.002
Kepuasan pasien	.193	30	.006	.939	30	.086

a. Lilliefors Significance Correction

**Lampiran 6. Hasil analisis hubungan penerapan SIMPUS dan kepuasan pasien pada bagian farmasi puskesmas**

**1) Hubungan faktor human dalam penerapan SIMPUS dengan tiap dimensi kepuasan pasien pada bagian farmasi puskesmas**

**Nonparametric Correlations**

**Correlations**

	Faktor Human dalam penggunaan SIMPUS di bagian farmasi	Tangibles atau Nyata	Empathy atau Empati	Reliability atau Keandalan	Responsive atau Ketanggepan	Assurance atau Kepastian
Spearman's rho	1.000	-.120	-.150	.082	-.172	-.314
Faktor Human dalam penggunaan SIMPUS di bagian farmasi	.	.526	.429	.666	.365	.091
Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	30	30	30	30	30	30
Tangibles atau Nyata	-.120	1.000	.200	-.227	-.258	-.059
Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.526	.	.290	.228	.169	.755
30	30	30	30	30	30	30
Empathy atau Empati	-.150	.200	1.000	.386*	.376*	.243
Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.429	.290	.	.035	.040	.195
30	30	30	30	30	30	30
Reliability atau Keandalan	.082	-.227	.386*	1.000	.590**	.250
Correlation Coefficient						

	Sig. (2-tailed)	.666	.228	.035	.	.001	.183
	N	30	30	30	30	30	30
Responsive atau Ketanggan	Correlation Coefficient	-.172	-.258	.376*	.590**	1.000	.466**
	Sig. (2-tailed)	.365	.169	.040	.001	.	.009
	N	30	30	30	30	30	30
Assurance atau Kepastian	Correlation Coefficient	-.314	-.059	.243	.250	.466**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.091	.755	.195	.183	.009	.
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

## 2) Hubungan faktor organisasi dalam penerapan SIMPUS dengan tiap dimensi kepuasan pasien pada bagian farmasi puskesmas

### Correlations

	Faktor Organisasi dalam penggunaan SIMPUS di bagian farmasi	Tangibles atau Nyata	Empathy atau Empati	Reliability atau Keandalan	Responsive atau Ketanggan	Assurance atau Kepastian
Spearman's rho	1.000	.011	-.226	-.218	-.351	-.402*
Faktor Organisasi dalam penggunaan SIMPUS di bagian farmasi		.954	.231	.247	.057	.028
Correlation Coefficient						
Sig. (2-tailed)						
N	30	30	30	30	30	30

Tangible s atau Nyata	Correla tion Coeffi cient Sig. (2- tailed) N	.011 .954 30	1.000 .290 30	.200 .290 30	-.227 .228 30	-.258 .169 30	-.059 .755 30
Empathy atau Empati	Correla tion Coeffi cient Sig. (2- tailed) N	-.226 .231 30	.200 .290 30	1.000 .035 30	.386* .035 30	.376* .040 30	.243 .195 30
Reliabili ty atau Keandal an	Correla tion Coeffi cient Sig. (2- tailed) N	-.218 .247 30	-.227 .228 30	.386* .035 30	1.000 .001 30	.590** .001 30	.250 .183 30
Respons ive atau Ketangg apan	Correla tion Coeffi cient Sig. (2- tailed) N	-.351 .057 30	-.258 .169 30	.376* .040 30	.590** .001 30	1.000 .001 30	.466** .009 30
Assuran ce atau Kepastia n	Correla tion Coeffi cient Sig. (2- tailed) N	-.402* .028 30	-.059 .755 30	.243 .195 30	.250 .183 30	.466** .009 30	1.000 .009 30

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

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

### 3) Hubungan faktor teknologi dalam penerapan SIMPUS dengan tiap dimensi kepuasan pasien pada bagian farmasi puskesmas

#### Correlations

	Faktor Technol ogy dalam penggu naan SIMPU S di bagian farmasi		Tangi bles atau Nyata	Empa thy atau Empa ti	Reliabi lity atau Keand alan	Respons ive atau Ketangg apan	Assura nce atau Kepast ian	
Spearm an's rho	Faktor Technol ogy dalam penggun aan SIMPU S di bagian farmasi	Correla tion Coeffic ient Sig. (2- tailed) N	1.000 . 30	-.041 .830 30	.268 .152 30	.121 .525 30	-.028 .885 30	.074 .698 30
	Tangible s atau Nyata	Correla tion Coeffic ient Sig. (2- tailed) N	-.041 .830 30	1.000 . 30	.200 .290 30	-.227 .228 30	-.258 .169 30	-.059 .755 30
	Empathy atau Empati	Correla tion Coeffic ient Sig. (2- tailed) N	.268 .152 30	.200 .290 30	1.000 . 30	.386* .035 30	.376* .040 30	.243 .195 30
	Reliabili ty atau Keandal an	Correla tion Coeffic ient Sig. (2- tailed) N	.121 .525 30	-.227 .228 30	.386* .035 30	1.000 . 30	.590** .001 30	.250 .183 30

Respons ive atau Ketangg apan	Correla tion Coeffic ient	-.028	-.258	.376*	.590**	1.000	.466**
	Sig. (2- tailed)	.885	.169	.040	.001	.	.009
	N	30	30	30	30	30	30
Assuran ce atau Kepastia n	Correla tion Coeffic ient	.074	-.059	.243	.250	.466**	1.000
	Sig. (2- tailed)	.698	.755	.195	.183	.009	.
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

#### 4) Hubungan penerapan SIMPUS dengan kepuasan pasien pada bagian farmasi puskesmas

##### Nonparametric Correlations

##### Correlations

			Penerapan SIMPUS	Kepuasan pasien
Spearman's rho	Penerapan SIMPUS	Correlation Coefficient	1.000	-.266
		Sig. (2-tailed)	.	.155
		N	30	30
	Kepuasan pasien	Correlation Coefficient	-.266	1.000
		Sig. (2-tailed)	.155	.
		N	30	30

**Lampiran 7. 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. 170/IV/2020/Komisi Bioetik**

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

**HUBUNGAN PENERAPAN SIMPUS PADA BAGIAN FARMASI DENGAN KEPUASAN PASIEN**

**Studi Observasional di Puskesmas Wilayah Semarang**

Peneliti Utama : Alya Luthvia Devy  
Pembimbing : Drs. Purwito S.P, M.Kes  
Dr. dr. Imam D.M, M.Kes.(Epid)  
Tempat Penelitian : Puskesmas Wilayah 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, 29 April 2020

Komisi Bioetika Penelitian Kedokteran/Kesehatan  
Fakultas Kedokteran Unissula

Ketua,



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

## Lampiran 8. Dokumentasi penelitian



**Lampiran 9. Surat Keterangan Perijinan Penelitian di Puskesmas Lebdosari dan Gunungpati Semarang**

**YAYASAN BADAN WAKAF SULTAN AGUNG**  
**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)**  
Jl. Raya Kaligawe Km. 4 Semarang 50112 Telp. (024) 6583584 (8 Sal) Fax.(024)6582455  
email : informasi@unissula.ac.id web : www.unissula.ac.id

**FAKULTAS KEDOKTERAN** Bismillah Membangun Generasi Khaira Ummah

No : 053/ SKRIPSI/SA-K/II/2020 FORM-SA-K-PPSK-078

Lampiran : -

Perihal : Surat Ijin Penelitian

Kepada : **Yth. Kepala Dinas Kesehatan Kota Semarang**  
di  
**Tempat**

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan ini kami hadapkan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung ( Unissula ) Semarang,

Nama : **ALYA LUTHVIA DEVY**

NIM : **30101607597**

Semester : **VII (tujuh)**

Mohon diijinkan untuk melakukan Penelitian / Pengambilan Data di Bagian **Puskesmas Gunung Pati dan Puskesmas Lebdosari** sebagai bahan penulisan Skripsi dengan judul:

**HUBUNGAN PENERAPAN SIMPUS PADA BAGIAN FARMASI DENGAN KEPUASAN PASIEN**

Pembimbing I : Drs. Purwito Soegeng Prasetijono, M.Kes.  
Pembimbing II : Dr. dr.H. Imam Djamaluddin M, M.Kes.(Epid).

Demikian atas bantuan serta kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Semarang, 24 Februari 2020  
Dekan,



**Dr. dr. H. Setyo Trisnadi., Sp.KF., SH**

**Lampiran 10. Surat Keterangan Penelitian di Puskesmas Lebdosari dan  
Gunungpati Semarang**

	<b>PEMERINTAH KOTA SEMARANG</b> <b>DINAS KESEHATAN KOTA SEMARANG</b> <b>PUSKESMAS LEBDOSARI</b> Jl. Taman Lebdosari Semarang, Telp (024) 7610207	
Semarang, 07 Maret 2020		
Nomor : 442.3 / 07/ III/ 2020 Lampiran : - Perihal : Melakukan Penelitian	Kepada , Yth. Kepala Prodi Fakultas Kedokteran Unissula Semarang di - <p align="center">SEMARANG</p>	
<p>Berdasarkan surat dari Dinas Kesehatan Kota Semarang, tanggal 26 Februari 2020 Nomor : 070/3655 Perihal tersebut pada pokok surat.</p> <p>Sehubungan hal tersebut di atas, bersama ini kami beritahukan bahwa:</p> <p>Nama : Alya Luthvia Devy          NIM : 30101607597          Jurusan : S1 Kedokteran          Judul Skripsi : “Hubungan Penerapan SIMPUS Pada Bagian Farmasi Dengan Kepuasan Pasien”</p> <p>Telah melaksanakan penelitian di Wilayah Kerja Puskesmas Lebdosari pada bulan Februari 2020.</p> <p>Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.</p>		
<div style="display: flex; align-items: center;">  <div> <p>Kepala Puskesmas Lebdosari</p>  <p><u>dr. Umi Qulsum, M.Kes</u></p> <p>NIP. 19650502 199605 2 001</p> </div> </div>		



PEMERINTAH KOTA SEMARANG  
DINAS KESEHATAN  
**UPTD PUSKESMAS GUNUNGPATI**

Jln. Mr. Wuryanto No.38 Gunungpati Telp.(024) 6932140  
Kode Pos 50225 Semarang  
Email: puskesmasgunungpati@gmail.com



**SURAT KETERANGAN**  
**N0. B/455 /445.4 / III/2020**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SRI HARTATIN, SKM  
NIP : 19670228 198612 2 001  
Pangkat/Gol : PenataTk.I / III d  
Jabatan : Ka. Sub.Bag.TU

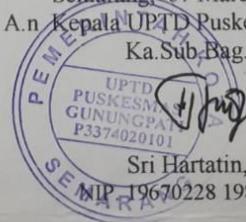
Menerangkan dengan sesungguhnya, bahwa Mahasiswa Fakultas Kedokteran UNISULA Semarang, atas :

Nama : Alya Luthvia Devy  
NIM : 30101607597  
Judul : “HUBUNGAN PENERAN SIMPUS DI BAGIAN  
FARMASI DENGAN KEPUASAN PASIEN “

Yang bersangkutan benar – benar telah melakukan penelitian di Wilayah Kerja Puskesmas Gunungpati Kota Semarang pada tanggal 02 Maret 2020

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 07 Maret 2020  
A.n Kepala UPTD Puskesmas Gunungpati  
Ka.Sub.Bag.TU



Sri Hartatin, SKM

NIP 19670228 198612 2 001

## Lampiran 11. Surat Undangan Ujian Hasil

	<b>FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG</b> Jl. Raya Kaligawe Km. 4, Semarang 50112, Jawa Tengah	No. Dokumen	FORM-SA-K-PPSK-018
		Tgl Berlaku	01 Oktober 2013
	<b>Form Pengantar Ujian Hasil Penelitian Skripsi</b>	No. Revisi	01
		Halaman	1 dari 1

No : 171/Skripsi-UH/FK/III/2020  
 Hal : Pengantar Ujian Hasil Penelitian Skripsi  
 Lamp : 1 lembar

Kepada Yth. 1. dr. Qathrunnada Djaman M.Si. Med. (Ketua)  
 2. Dr.dr. Joko Wahyu Wibowo M.Kes. (Anggota)  
 3. Drs. Purwito Soegeng Prasetyono M.Kes. (Anggota)  
 4. DR.dr. Imam Djamaluddin Mashoedi M.Kes(Epid) (Anggota)

Penguji Skripsi FK UNISSULA  
 di  
 Semarang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat,  
 Bersama ini kami hadapkan mahasiswa sesuai yang tercantum di bawah ini :

Nama : ALYA LUTHVIA DEVY  
 NIM : 30101607597  
 Judul Skripsi : HUBUNGAN PENERAPAN SIMPUS PADA BAGIAN FARMASI DENGAN KEPUASAN PASIEN

Untuk dapat diuji pada waktu yang telah disepakati oleh mahasiswa ybs dengan ketiga/keempat Penguji. Adapun untuk memperlancar pelaksanaan ujian, para penguji dimohon untuk dapat hadir tepat waktu.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, 11 Maret 2020  
 Ka. Unit Skripsi,  
  
 dr. Mohamad Riza, M.Si

	<b>FAKULTAS KEDOKTERAN</b> <b>UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG</b> Jl. Raya Kaligawe Km. 4, Semarang 50112, Jawa Tengah	No. Dokumen	FORM-SA-K-PPSK-019
	<b>Surat Keterangan Pelaksanaan Ujian Hasil</b> <b>Penelitian Skripsi</b>	Tgl Berlaku	01 Oktober 2013
		No. Revisi	01
		Halaman	1 dari 1

No. HP Mahasiswa : 082234568113

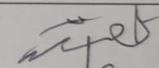
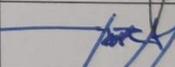
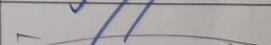
Yang bertanda tangan di bawah ini, adalah Tim Penguji Skripsi untuk mahasiswa :

Nama	: ALYA LUTHVIA DEVY
NIM	: 30101607597
Judul Skripsi	: HUBUNGAN PENERAPAN SIMPUS PADA BAGIAN FARMASI DENGAN KEPUASAN PASIEN

Menyatakan persetujuan untuk menguji mahasiswa tersebut, pada :

Hari / Tgl	: Jumat, 13 Maret 2020
Pukul	: 13.00 - 14.40
	Shift I (06.30 - 08.10) Shift II (08.10 - 09.50) Shift III (09.50 - 11.30) Shift IV (13.00 - 14.40) Shift V (14.40 - 16.40)
Tempat	: Gedung C

**TIM PENGUJI**

1	dr. Qathrunnada Djaman M.Si. Med.	ttd :	
2	Dr.dr. Joko Wahyu Wibowo M.Kes.	ttd :	
3	Drs. Purwito Soegeng Prasetijono M.Kes.	ttd :	
4	DR.dr. Imam Djamaluddin Mashoedi M.Kes(Epid)	ttd :	

**Catatan :**

1 lembar surat keterangan ini (yang sudah ditandatangani seluruh penguji) diserahkan ke sekretariat pada saat melaporkan waktu ujian yang sudah disepakati (paling lambat 2 hari sebelum ujian). Tanpa itu, ujian bagi mahasiswa ybs tidak akan dipersiapkan.