

DAFTAR PUSTAKA

- Anggreni, D. (2022) *Penerbit STIKes Majapahit Mojokerto buku ajar*.
- Aprillia, Y. and Adian, P. (2020) ‘Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loker Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas di Jawa Timur’, *Jph Recode*, 4 (1), pp. 43–51. Available at: <http://e-journal.unair.ac.id/JPHRECODE>.
- Devi, Haryanto, Wita Oileri Tikirik, Nini Sahrianti, Andi Nursanti, Tenny Tarnoto, N. (2024) ‘Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Hinua’, *Jurnal Ners*, 8(2), pp. 1613–1617.
- Ivana, T., Taraneti, D. and Permana, L.I. (2020) ‘Analisa Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan Tahun 2019’, *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (Jksi)*, 5(1), pp. 133–142. Available at: <https://doi.org/10.51143/jksi.v5i1.221>.
- Karunia, M. *et al.* (2022) ‘Mutu dan kepuasan terhadap pasien’, *Journal of Complementary in Health*, 2 (1), pp. 63–66. Available at: <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>.
- Lasso, C.K.R. (2023) ‘Faktor Hambatan Dalam Akses Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas di Indonesia: Scoping Review’, *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 13(Oktober), pp. 1–8.
- Linton, J.D. *et al.* (2020) ‘Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas, *Sustainability (Switzerland)* 14 (2), pp. 1–4.
- Lutfiana, A. *et al.* (2023) ‘Kecamatan Cilandak Dalam Meningkatkan Akreditasi Strategies of the Cilandak Sub-District Community Health Centre (Puskesmas) in Improving Accreditation To the Plenary Level’, *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), pp. 1–14.
- Maimunah, S. *et al.* (2022) ‘Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Dinoyo Malang’, *Jurnal Islamic Pharm*, 7(1), pp. 17–23. Available at: <https://doi.org/10.18860/jip.v7i1.14695>.
- Nany (2019) ‘Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017’, *PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(2), pp. 10–17. Available at: <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/178>.
- Radiah, N., Herlina, I. and Pahmi, K. (2024) ‘Evaluasi Peneraan Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Dasan Agung dan Puskesmas Tanjung Karang’, *Jurnal Ilmu Kesehatan dan Farmasi*, 12(1), pp. 4–7. Available at: <https://doi.org/10.51673/jikf.v12i1.2241>.
- Tampanguma, I.K., Kalangi, J.A.F. and Walangitan, O. (2022) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota

Manado', *Productivity*, 3(1), pp. 7–12.

Widodo, S. *et al.* (2023) *Metodologi Penelitian, Cv Science Techno Direct*.

Yuliani, N.N. *et al.* (2020) 'Patient Satisfaction Level with Pharmaceutical Services at Puskesmas Oebobo Kupang City in 2018', *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), pp. 41–52.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian dari Jurusan



Kementerian Kesehatan
Direktorat Jenderal
Sumber Daya Manusia Kesehatan
Poltekkes Medan
Jl. Jamin Ginting KM. 13,5
Medan, Sumatera Utara 20137
☎ (061) 8368633
🌐 <https://poltekkes-medan.ac.id>

Nomor : PP.08.02/F.XXII.15/ 365 /2025
Lampiran : -
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Kepada Yth :
Bapak/Ibu Kepala Puskesmas Kedai Tiga Barus
Kecamatan Barus Kabupaten Tapanuli Tengah
Di -
Tempat

Dengan hormat,
Dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) di Jurusan Farmasi Poltekkes Medan, mahasiswa diwajibkan melaksanakan penelitian yang merupakan bagian kurikulum D-III Farmasi. Maka dengan ini kami mohon dapat memberikan izin penelitian di Puskesmas Kedai Tiga Barus Kecamatan Barus Kabupaten Tapanuli Tengah yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa tersebut adalah:

NAMA MAHASISWA	PEMBIMBING	JUDUL PENELITIAN
MAHDINI ARTI SIMATUPANG	LAVINUR, S.T., M.Si.	GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KEDAI TIGA BARUS KABUPATEN TAPANULI TENGAH

Demikianlah kami sampaikan atas kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.



Medan, 21 Maret 2025
Ketua Jurusan,

Nadron Br. Sitepu, M.Si
NIP. 198007112015032002

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silakan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan <https://wbs.kemkes.go.id>. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silakan unggah dokumen pada laman <https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF>.



Lampiran 2 Surat Ethical Clearance

	Kementerian Kesehatan Poltekkes Medan Komisi Etik Penelitian Kesehatan Jalan Jamin Giring KM. 13,5 Medan, Sumatera Utara 20137 (061) 8368633 https://poltekkes-medan.ac.id
KETERANGAN LAYAK ETIK <i>DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION</i> "ETHICAL EXEMPTION"	
No.01.26.1211/KEPK/POLTEKKES KEMENKES MEDAN 2025	
Protokol penelitian versi 1 yang diusulkan oleh : <i>The research protocol proposed by</i>	
<u>Peneliti utama</u> <i>Principal Investigator</i>	: MAHDINI ARTI SIMATUPANG
<u>Nama Institusi</u> <i>Name of the Institution</i>	: Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Medan
Dengan judul: <i>Title</i>	
"GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPTD PUSKESMAS KEDAI TIGA BARUS KECAMATAN BARUS KABUPATEN TAPANULI TENGAH"	
<i>"Overview of the Level of Satisfaction of Outpatients with Pharmaceutical Services at the UPTD Kedai Tiga Barus Health Center, Barus District, Central Tapanuli Regency"</i>	
Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bajakan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.	
<i>Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.</i>	
Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 12 Juni 2025 sampai dengan tanggal 12 Juni 2026.	
<i>This declaration of ethics applies during the period June 12, 2025 until June 12, 2026.</i>	
	<i>June 12, 2025</i> <i>Chairperson,</i>  Dr. Lestari Rahmuh, MKT
00047/EE/2025/019031371	

Lampiran 3 Kuesioner

KUESIONER GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPTD PUSKESMAS KEDAI TIGA BARUS KECAMATAN BARUS KABUPATEN TAPANULI TENGAH

Kuesioner ini dalam rangka penelitian Karya Tulis Ilmiah Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan Jurusan Farmasi, oleh karena itu Saya sebagai peneliti sangat berterima kasih jika bapak/ibu/Saudara/i bersedia mengisi dan menjawab setiap pernyataan dengan sukarela.

Berikan tanda checklist (√) pada pilihan yang sesuai:

Karakteristik Responden yaitu sebagai berikut :

a. Nama Responden :

b. Jenis Kelamin :

- ☐ Perempuan
- ☐ Laki-laki

c. Umur :

d. Pendidikan :

- ☐ Tidak tamat SD
- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ Perguruan tinggi
- ☐ Lain-lain, sebutkan.....

e. Pekerjaan :

- ☐ Petani
- ☐ Wirasawasta
- ☐ Pegawai negeri sipil
- ☐ Lain-lain, sebutkan.....

Petunjuk pengisian:

SP = Sangat Puas

P = Puas

TP = Tidak Puas

STP = Sangat Tidak puas

Berikan tanda checklist (✓) pada jawaban yang anda pilih

1. Ketanggapan (Responsiveness)

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SP	P	TP	STP
1.	Petugas farmasi cepat tanggap saat resep masuk				
2.	Petugas farmasi melayani obat dengan cepat				

2. Keandalan (Realibility)

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SP	P	TP	STP
1.	Petugas farmasi memberikan penjelasan terkait obar secara baik				
2.	Petugas farmasi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti				
3.	Petugas farmasi selalu menjelaskan efek samping obat dan memperhatikan pasien dalam meminum obat				
4.	Petugas farmasi mampu menjawab pertanyaan pasien				
5.	Prosedur pelayanan farmasi tidak berbelit-belit				
6.	Petugas farmasi memberikan informasi cara memusnahkan obat				

3. Jaminan (Assurance)

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SP	P	TP	STP
1.	Petugas farmasi berada di ruang farmasi saat jam kerja				
2.	Petugas farmasi memberikan kesesuaian obat terhadap resep				
3.	Petugas farmasi sudah memberikan pelayanan sesuai urutan nomor pengambilan obat				
4.	Petugas farmasi dapat menumbuhkan rasa percaya pada pasien untuk lekas sembuh				
5.	Kemasan obat tersedia dalam keadaan tersegel dan tidak rusak				
6.	Obat tidak dalam masa kadaluarsa				

4. Empati (Empathy)

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SP	P	TP	STP
1.	Petugas farmasi memberikan perhatian terhadap keluhan pasien				
2.	Petugas farmasi bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat				
3.	Petugas farmasi memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial				

5. Bukti Fisik (Tangible)

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SP	P	TP	STP
1.	Tempat duduk mencukupi di ruang tunggu				
2.	Tersedia fasilitas pendukung seperti pengeras suara,toilet dan kartu antrian				
3.	Tersedia media informasi penggunaan obat atau alat kesehatan				

Lampiran 4 Pengambilan Data Sekunder



Lampiran 5 Surat Balasan dari Puskesmas



PEMERINTAH KABUPATEN TAPANULI TENGAH
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS KEDAI TIGA BARUS
KECAMATAN BARUS
Jl. Muara, Desa Kedai Gedang Tapanuli Tengah, Sumatera Utara
Telepon : 0821 7058 9667 Email : kedaitiga123@gmail.com Kode Pos : 22564

Kedai Gedang , 24 April 2025

Nomor : 1107/UPTD PKM.KTB/IV/2025 Sifat : Biasa Lampiran : - Hal : <u>Balasan Izin Penelitian</u>	Kepada Yth : Ketua Jurusan Kemenkes Poltekkes Medan di _____ Tempat
---	--

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti surat saudara No.PP.08.02/F.XXII.15/305/2025 dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) di Jurusan Farmasi Poltekkes Medan untuk Melaksanakan Penelitian yang merupakan bagian kurikulum D-III Farmasi di Kemenkes Poltekkes Medan, di UPTD Puskesmas Kedai Tiga Barus Kecamatan Barus Kabupaten Tapanuli Tengah Oleh :

Nama : MAHDINI ARTI SIMATUPANG
 NIM : PO7539022142
 Judul : "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kedai Tiga Barus Kabupaten Tapanuli Tengah"

Dengan ini menyatakan yang bersangkutan benar melaksanakan Penelitian selama 14 hari dimulai tanggal 08 April s/d 23 April 2025 dan telah selesai melakukan Penelitian di UPTD Puskesmas Kedai Tiga Barus sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian kami sampaikan , atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Plt.Kepala UPTD Puskesmas Kedai Tiga Barus
Kecamatan Barus



Shofia Suryani Batubara, S.Kep. Ners
Penata Muda Tkt.I/IIIb
NIP. 19791215 201409 2 001

Lampiran 6 Kartu Bimbingan

 **Kemenkes**
Poltekkes Medan
JURUSAN FARMASI
JL. AIRLANGGA NO. 20 MEDAN

KARTU LAPORAN PERTEMUAN BIMBINGAN KTI MAHASISWA T. A. 2024/2025

Nama : MAHDINI ARTI SIMATUPANG
NIM : P07539022142
Pembimbing : LAVINUR S.T. M. Si



NO	TGL	PERTEMUAN	PEMBAHASAN	PARAF PEMBIMBING
1	16/01-25	I	Bimbingan mengenai Judul KTI	
2	14/01-25	II	Diskusi Judul KTI	
3	22/01-25	III	Menyetujui pengajuan Judul KTI (ACC)	
4	03/03-25	IV	Bimbingan proposal BAB I, II dan III	
5	05/03-25	V	Bimbingan revisi BAB I, II dan III	
6	11/03-25	VI	Bimbingan ACC BAB I, II dan III	
7	21/04-25	VII	Penandatanganan dan ACC Proposal	
8	14/05-25	VIII	Diskusi hasil penelitian dan pembahasan	
9	17/05-25	IX	Diskusi BAB IV dan BAB V	
10	17/05-25	X	Revisi BAB IV dan BAB V	
11	19/05-25	XI	ACC KTI	
12				



Lampiran 7 Data Tingkat Kepuasan Pasien

TABEL DISTRIBUSI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN																					
Responden	Ketanggapan			Kehandalan						Jaminan						Empati			Bukti Fisik		
	P1	P2		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P1	P2	P3	P1	P2	P3
1	3	4		2	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
2	4	4		3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
3	4	4		2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
4	4	3		3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
5	3	4		3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
6	4	3		3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
7	4	4		2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
8	4	3		2	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
9	4	4		2	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
10	4	3		2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
11	3	3		3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	4	3		3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
13	3	3		3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
14	4	3		4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
15	3	3		3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	3		3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
17	3	3		3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
18	4	3		3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
19	3	4		3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3

20	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3
23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
28	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
30	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
31	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
32	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
33	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
35	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
36	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
37	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
38	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
39	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
40	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
41	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
42	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
43	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3

44	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
45	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
47	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
49	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
50	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
53	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
54	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
58	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
60	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
63	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
65	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
67	4	4	4	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3

92	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4		
93	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3		
94	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3		
95	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3		
96	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3		
97	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3		
98	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3		
99	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3		
100	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3		
SKOR	714										2096										1075		1005	
PERSENTASE (%)	89,25%										76,25%										89,5%		83,75%	
KATEGORI	Sangat Puas										Puas										Sangat Puas		Sangat Puas	