

Daftar Pustaka

- Aspuah,Siti. 2013. *Kumpulan Kuesioner dan instrument penelitian kesehatan*. Nuha Medika. Yogyakarta.
- Kurniasih, Retno, 2012. *Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Jawa Tengah*. Skripsi . Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Lubis ,Indah , 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSU Haji Medan. Kota Medan* . Karya Tulis Ilmiah . Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan
- Mangkoan, Monalisa, 2016. *Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2014 pada Puskesmas Di Kota Yogyakarta*. Skripsi . Universitas Sanata Dharma
- Notoatmodjo, S, 2017. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Pohan, Imbalo, S, 2018. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta
- Priyoto, 2017. *Teori Sikap dan Perilaku dalam Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 73 Tahun 2016 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*.
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 Tahun 2016 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*.
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Ramadhan, Satrio, D, 2020. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di puskesmas Batu Kota Batu*. Skripsi. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Safitri, Rini , 2020. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di puskesmas tanjung rejo Kecamatan Percut Sei Tuan* . Karya Tulis Ilmiah . Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan
- Sibarani,Halim. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan*. Medan: Jurnal Kefarmasian, 2019
- Sukamto, Herlinda, 2017. *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar*. Skripsi . UIN Alauddin Makassar
- Undang-undang No. 36 Tahun 2009 *Tentang Kesehatan*

Lampiran 1. Surat Pernyataan Responden

Lampiran 1. Surat Pernyataan Responden

PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Dengan menandatangani lembar ini, saya :

Nama : Ali Mudin Polan

Usia : 56 thn.

Alamat : Bungsri

Memberikan persetujuan untuk menjadi responden dalam penelitian yang berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Desa Lingga Tiga, Kecamatan Bilah Hulu, Kabupaten Labuhanbatu".

Saya telah dijelaskan bahwa jawaban kuesioner ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian dan saya secara sukarela bersedia menjadi responden penelitian ini.

Lingga tiga, 20 April 2021



Yang menyatakan
(Ali Mudin Polan)

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Diharapkan kesediaan bapak/ibu untuk menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini sesuai dengan yang bapak/ibu ketahui. Kuesioner ini digunakan untuk mengumpulkan data penelitian sesuai judul di atas dan hasil penelitian ini tidak akan mempengaruhi reputasi bapak/ibu di masyarakat.

1. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin
 - a. ☒ Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Umur
 - a. 17-25 tahun
 - b. 26-45 tahun
 - c. 46-55 tahun
 - d. ☒ > 55 tahun
3. Pendidikan
 - a. ☒ SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Perguruan Tinggi/Diploma
4. Pekerjaan
 - a. Mahasiswa/i
 - b. Ibu Rumah Tangga
 - c. Pegawai Swasta/PNS
 - d. ☒ Dan Lain-lain

Petunjuk pengisian:

SP = Sangat Puas

P = Puas

CP = Cukup Puas

TP = Tidak Puas

STP = Sangat Tidak Puas

2. Kepuasan Pasien

Berikan tanda checklist (✓) pada jawaban yang anda pilih

1) Responsiveness (Daya Tangkap)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Ketepatan pelayanan petugas kefarmasian dalam pemberian obat		✓			
2	Kemampuan petugas farmasi untuk menyelesaikan dan mendengarkan keluhan anda		✓			
3	Ketanggapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan pasien		✓			
4	Kecepatan penyerahan obat pada setiap penebusan resep yang dilakukan petugas farmasi		✓			
5	Petugas farmasi memberikan informasi mengenai obat dengan bahasa yang mudah dimengerti		✓			
6	Kemampuan petugas kefarmasian dalam berkomunikasi dengan anda		✓			

2) Reliability (Kehandalan)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Pasien di layani sesuai nomor urut		✓			
2	Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi obat kepada pasien		✓			
3	Kejelasan informasi mengenai fungsi, aturan pakai, efek samping obat yang diberikan petugas farmasi	✓				
4	Kejelasan informasi tentang penyimpanan obat yang digunakan pasien		✓			
5	Kejelasan penulisan cara pemakaian di kemasan		✓			
6	Respon petugas farmasi ketika anda menyuruh untuk mengulang kembali tentang penjelasan obat		✓			

3) Assurance (Jaminan)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Kelengkapan obat di apotik puskesmas Memenuhi standar		✓			
2	Kesopanan, keramataman, serta perhatian yang diberikan petugas farmasi dalam melayani anda	✓				
3	Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik		✓			
4	Obat yang diberikan kepada pasien sesuai dengan kebutuhan pasien		✓			
5	Kepercayaan anda terhadap pelayanan di apotek		✓			
6	Petugas farmasi kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat		✓			

4) Emphaty Empati

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Petugas farmasi bersikap sabar dan ramah dalam melayani pasien	✓	.			
2	Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta	✓	.			
3	Petugas farmasi bersikap adil dan tidak pilih-pilih terhadap pasien		✓			
4	Pemahaman petugas tentang kebutuhan dan keinginan pasien		✓			
5	Kesediaan petugas farmasi untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan		✓			
6	Petugas perhatian terhadap pasien dan pendamping		✓			

5) *Tangible* Bukti fisik

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Petugas farmasi berpakaian bersih dan rapi		✓			
2	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu		✓			
3	Ketersediaan tempat pembuangan sampah		.	✓		
4	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang di pakai		.	✓		
5	Kelengkapan fasilitas apotek (tempat duduk memadai, toilet, sirkulasi udara yang baik	✓				
6	Letak apotek terletak di tempat yang strategis		✓			

Lampiran 3. Surat Izin Pelaksanaan Penelitian dari Jurusan Farmasi



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN
SUMBERDAYA MANUSIA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
Jl. Jamin Ginting KM. 13,5 Kot. Lau Cih Medan Tuntungan Kode Pos : 20136
 Telepon : 061-8368633 - Fax : 061-8368644
 Website : www.poltekkes-medan.ac.id - email : poltekkes_medan@ yahoo.com



Medan, 15 Maret 2021

Nomor Lampiran Perihal: PP.06.01/00/01/ *CH* /2021

Mohon Izin Melaksanakan Survey Penelitian Mahasiswa Jurusan Farmasi Poltekkes Medan

Yang Terhormat,
 Kepala Puskesmas Desa Lingga Tiga Kecamatan Bilah Hulu Kabupaten Labuhanbatu Di Tempat

Dengan Hormat

Dalam rangka kegiatan akademik di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan, mahasiswa akan melaksanakan survey awal penelitian yang merupakan bagian kurikulum D-III Farmasi, maka dengan ini kami mohon kiranya dapat mengizinkan untuk melaksanakan survey awal di Puskesmas Desa Lingga Tiga Kec Bilah Hulu Kab Labuhanbatu yang Bapak/Ibu Pimpinan. Adapun nama mahasiswa adalah:

NAMA MAHASISWA	PEMBIMBING	JUDUL PENELITIAN
Nita Anggreylina P07539018064	Drs. Hotman Sitanggang	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Desa Lingga Tiga Kecamatan Bilah Hulu Kabupaten Labuhanbatu.

Demikianlah kami sampaikan atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Ketua Jurusan,



Dra. Masniah, M.Kes, Apt.
 NIP : 196204281995032001

Lampiran 4. surat balasan


PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS LINGGA TIGA
 JLN. BESAR LINGGA TIGA NO. TELP. (0624)
 KODE POS : 21451
 

Lingga Tiga April 2021

Nomor : 1243 / Pusk-LT / TU / IV / 2021
 Lampiran :
 Perihal : Balasan

Kepada Yth :
 Bapak/ Ibu Dekan Fakultas Politeknik
 Kesehatan KEMENKES MEDAN
 Jurusan D-III Farmasi
 Di –
 Tempat

Menindaklanjuti surat dari Fakultas Politeknik Kesehatan KEMENKES MEDAN Jurusan D-III Farmasi Nomor: PP.06.01/00/01/071/2021, tanggal 15 maret 2021, Perihal izin melaksanakan Survey awal Penelitian atas nama :

Nama : Nita Anggreylina
 NIM : P07539018064

Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Ke Farmasian Di Puskesmas Desa Lingga Tiga Kecamatan Bilah Hulu Kabupaten Labuhanbatu

Sehubungan dengan perihal tersebut pada prinsipnya kami tidak keberatan mahasiswa Poltekes Kemenkes Medan Jurusan D-III Farmasi untuk melakukan kegiatan survey data awal Penelitian di Puskesmas Lingga Tiga dengan ketentuan selama kegiatan tersebut mengikuti peraturan yang berlaku di Puskesmas Lingga Tiga.

Demikian balasan ini kami sampaikan , atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih

Kepala Puskesmas Lingga Tiga
 Kecamatan Bilah Hulu


 RUGUSIDABUTAR
 1118 199703 2 001

Lampiran 5. Foto Pengisian Kuesioner

Lampiran 6. Foto Puskesmas Lingga Tiga





Lampiran 7. Kartu Bimbingan

POLITEKNIK KESEHATAN
JURUSAN FARMASI
JL. AIRLANGGA NO. 20 MEDAN

**KARTU LAPORAN PERTEMUAN BIMBINGAN KTI
MAHASISWA TA. 2020/2021**



Nama : Nita Anggreylina

NIM : P07539018064

Pembimbing : Drs. Hotman Sitanggang, M.Pd

NO	TGL	PERTE MUAN	PEMBAHASAN	PARAF MAHASISWA	PARAF PEMBIMBING
1	21/01/21	I	Bimbingan mengenai judul		
2	23/01/21	II	Diskusi Judul KTI		
3	27/01/21	III	Diskusi Pencarian judul		
4	28/01/21	IV	ACC Judul KTI		
5	15/02/21	V	Bimbingan bab 1 & 2 Proposal		
6	23/02/21	VI	Bimbingan bab 1-3		
7	29/02/21	VII	ACC Proposal KTI		
8	12/03/21	VIII	Revisi Proposal KTI		
9	17/05/21	IX	Bimbingan bab 4-5 KTI		
10	09/06/21	X	Revisi KTI		
11	19/06/21	XI	ACC KTI		
12					

Ketua,

Dra. Masniah, M.Kes., Apt
NIP. 196204281995032001

Lampiran 8. Surat Persetujuan Kepk



KEMENKES RI

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
 Jl. Jamin Ginting Km. 13,5 Kel. Lau Cih Medan Tuntungan Kode Pos 20136
 Telepon: 061-8368633 Fax: 061-8368644
 email : kepk.poltekkesmedan@gmail.com



**PERSETUJUAN KEPK TENTANG
 PELAKSANAAN PENELITIAN BIDANG KESEHATAN
 Nomor: 1401 /KEPK/POLTEKKES KEMENKES MEDAN 2021**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan, setelah dilaksanakan pembahasan dan penilaian usulan penelitian yang berjudul:

“Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Desa Lingga Tiga, Kecamatan Bilah Hulu, kabupaten Labuhan Batu”

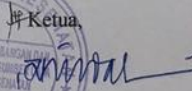
Yang menggunakan manusia dan hewan sebagai subjek penelitian dengan ketua Pelaksana/ Peneliti Utama : **Nita Anggreylina**
 Dari Institusi : **Jurusan D-III Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan**

Dapat disetujui pelaksanaannya dengan syarat :

- Tidak bertentangan dengan nilai – nilai kemanusiaan dan kode etik penelitian kesehatan
- Melaporkan jika ada amandemen protokol penelitian.
- Melaporkan penyimpangan/ pelanggaran terhadap protokol penelitian.
- Melaporkan secara periodik perkembangan penelitian dan laporan akhir.
- Melaporkan kejadian yang tidak diinginkan.

Persetujuan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan batas waktu pelaksanaan penelitian seperti tertera dalam protokol dengan masa berlaku maksimal selama 1 (satu) tahun.

Medan, April 2021
 Komisi Etik Penelitian Kesehatan
 Poltekkes Kemenkes Medan



Ketua

Dr. Ir. Zuraidah Nasution, M.Kes
 NIP. 196101101989102001

Lampiran 9. Master Tabel

No.	Umur				KEL		PENDIDIKAN				PEKERJAAN				A1						JLH	%	A2						JLH	%	A3						JLH	%	A4						JLH	%	A5						JLH	%	JLH TOTAL	Tkt Kepuasan						
R	A	B	C	D	F	G	H	I	K	L	M	N	O	P	P1	P2	P3	P4	P5	P6			P1	P2	P3	P4	P5	P6			P1	P2	P3	P4	P5	P6			P1	P2	P3	P4	P5	P6			P1	P2	P3	P4	P5	P6				P1	P2	P3	P4	P5	P6	SP
R1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4	4	4	4	4	4	24	80	3	4	4	4	4	4	23	77	4	4	4	4	4	4	24	80	4	4	4	3	3	3	21	70	3	3	3	3	4	3	19	63	111	0	21	9	0	0	
R2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	4	3	3	3	3	4	4	21	70	4	3	4	4	4	4	23	77	4	4	4	4	4	4	24	80	4	4	4	4	4	4	24	80	4	4	4	4	4	4	24	80	116	0	26	4	0	0
R3	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	4	4	4	4	4	4	24	80	4	4	5	4	4	4	25	83	4	5	4	4	4	4	25	83	5	5	4	4	4	4	26	87	4	4	3	3	5	4	23	77	123	5	23	2	0	0	
R4	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	4	4	3	4	3	3	21	70	3	4	4	4	3	5	23	77	3	3	4	4	4	4	22	73	3	4	4	3	4	4	22	73	3	4	3	4	3	3	20	67	108	1	16	13	0	0		
R5	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	4	4	4	3	3	4	22	73	4	4	4	4	4	3	23	77	4	4	4	4	4	4	24	80	3	4	3	4	4	4	22	73	4	4	4	4	4	4	24	80	115	0	25	5	0	0		
R6	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	4	3	3	3	3	4	4	21	70	4	4	4	4	4	4	24	80	4	4	4	4	4	4	24	80	4	4	3	4	4	4	23	77	3	3	4	4	4	3	21	70	113	0	23	7	0	0	
R7	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	4	4	3	4	4	4	23	77	4	4	4	4	4	3	23	77	4	4	4	4	4	4	24	80	4	4	3	3	4	3	21	70	4	3	3	4	4	4	22	73	113	0	23	7	0	0		
R8	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	3	3	3	3	3	4	4	20	67	3	3	4	4	4	4	22	73	4	3	3	3	3	3	19	63	4	4	3	3	3	4	21	70	3	3	4	4	4	3	21	70	103	0	13	17	0	0	
R9	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	4	4	4	4	4	4	24	80	4	4	4	4	4	4	24	80	4	4	4	4	4	4	24	80	3	3	3	3	3	3	18	60	3	3	3	3	3	3	18	60	108	0	18	12	0	0		
R10	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4	3	4	4	4	4	3	22	73	3	4	4	4	4	3	22	73	4	4	4	4	3	3	22	73	3	4	3	3	3	3	19	63	4	4	4	3	3	3	21	70	106	0	16	14	0	0	
R11	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	4	5	5	3	4	5	26	87	5	5	5	5	5	5	30	100	4	5	5	5	5	5	29	97	5	5	5	5	5	5	30	100	5	5	5	5	4	4	28	93	143	24	5	1	0	0		
R12	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	3	4	4	4	4	4	23	77	4	4	4	4	3	3	22	73	3	3	4	4	4	4	22	73	3	3	4	4	4	4	22	73	4	4	4	4	3	3	22	73	111	0	22	8	0	0		
R13	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	4	5	5	4	5	4	27	90	4	4	5	5	5	5	28	93	4	5	5	4	4	4	26	87	5	4	4	4	4	5	26	87	4	4	4	4	5	5	26	87	133	12	18	0	0	0		
R14	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	24	80	4	4	4	4	4	4	24	80	4	4	4	4	4	4	24	80	4	4	4	4	4	4	24	80	4	4	4	4	4	4	24	80	120	0	30	0	0	0		
R15	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4	3	3	3	3	4	4	21	70	3	4	4	4	4	3	22	73	4	3	4	4	3	4	22	73	2	3	2	4	3	4	18	60	4	4	3	3	4	4	22	73	105	0	17	11	2	0	
R16	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	4	4	3	4	3	4	22	73	3	3	4	4	3	4	21	70	3	3	4	4	4	3	21	70	4	4	4	4	4	4	24	80	4	4	3	3	4	4	22	73	110	0	20	10	0	0		
R17	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	24	80	4	4	4	4	4	4	24	80	4	4	4	4	4	4	24	80	4	4	4	4	4	4	24	80	4	4	4	4	4	4	24	80	120	0	30	0	0	0		
R18	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	4	4	4	4	3	5	24	80	4	4	5	5	4	4	26	87	4	4	4	4	4	4	24	80	4	5	4	3	4	4	24	80	4	4	4	4	4	3	23	77	121	5	23	2	0	0		
R19	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4	4	4	4	4	3	23	77	3	4	4	4	4	3	22	73	3	4	4	3	3	3	20	67	3	4	4	4	4	4	23	77	4	4	3	3	4	4	22	73	110	0	20	10	0	0		
R20	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	4	3	4	4	4	4	23	77	3	4	4	4	3	3	21	70	4	4	4	4	3	3	22	73	2	3	2	3	3	3	16	53	4	3	3	3	3	3	19	63	101	0	13	15	2	0		
R21	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4	4	4	3	4	4	23	77	4	4	4	4	4	4	24	80	4	4	4	4	3	4	23	77	4	4	4	4	4	4	24	80	4	4	4	4	4	4	24	80	118	0	28	2	0	0		
R22	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3	3	3	3	4	4	21	70	4	4	4	3	4	3	22	73	4	4	4	4	3	3	22	73	3	4	3	4	3	4	21	70	4	3	3	3	4	4	21	70	107	0	17	13	0	0		
R23	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	3	3	3	3	3	4	3	19	63	3	3	3	3	3	3	18	60	3	3	4	3	3	3	19	63	3	3	3	3	3	3	18	60	3	3	4	3	4	4	21	70	95	0	5	25	0	0	
R24	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	4	4	4	5	5	4	26	87	4	4	5	5	4	4	26	87	4	5	5	4	3	4	25	83	4	4	3	4	4	5	24	80	4	5	5	4	4	4	26	87	127	9	19	2	0	0		
R25	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	4	4	4	4	4	4	24	80	4	4	4	4	4	3	23	77	4	4	4	4	3	3	22	73	4	4	2	2	4	4	20	67	4	4	3	4	4	4	23	77	112	0	25	5	0	0		
R26	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3	3	4	4	4	4	22	73	3	4	3	3	4	3	20	67	4	4	4	4	3	3	22	73	2	3	3	3	3	4	18	60	4	3	4	3	4	4	22	73	104	0	15	14	1	0		
R27	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4	3	4	3	4	4	22	73	4	5	5	4	4																																			