

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2017. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta.
- Aspuah, S., 2013. *Kumpulan Kuesioner Instrumen Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Medical Book.
- Bupu, M.S., 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oepoi Kota Kupang. *Karya Tulis Ilmiah*. Kupang: POLTEKKES KEMENKESKUPANG
- Lupiyoadi, Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta:Salemba.
- Lapau, B., 2013. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- M. Dewi dan Wawan, A., 2018. *Teori & Pengukuran Pengetahuan, Sikap, Dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Notoadmodjo, S., 2017. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Departemen Kesehatan RI, 2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 51 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*.
- Departemen Kesehatan RI, 2009. *Undang-Undang Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44. Rumah Sakit*.
- 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 Rumah Sakit*.
- Priyoto, 2017. *Teori Sikap dan Perilaku dalam Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Yuniar, Yuyun. *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Jurnal Kefarmasiaan 2016.

Lampiran 1

KUESIONER

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RSU SARI MUTIARA LUBUK PAKAM

Survey ini adalah survey untuk penulisan Karya Tulis Ilmiah di Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan Jurusan Farmasi, oleh karena itu saya sebagai peneliti akan sangat berterima kasih jika Bapak/Ibu/Saudara/Saudari bersedia mengisi dan menjawab setiap pertanyaan dengan sukarela.

1. Identitas Responden

- a. Nama Responden :
- b. Jenis Kelamin :
- c. Umur :
- d. Pendidikan :
- e. Pekerjaan :

Petunjuk pengisian :

SP = Sangat Puas

P = Puas

CP = Cukup Puas

TP = Tidak Puas

STP = Sangat Tidak Puas

Berikan tanda checklist (√) pada jawaban yang anda pilih

1) Daya Tanggap(*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Ketepatan pelayanan petugas kefarmasian dalam pemberian obat					
2	Kemampuan petugas farmasi untuk cepat tanggap menyelesaikan 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					
---	--	--	--	--	--	--

2) Kehandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Pasien dilayani sesuai urutannya (tidak boleh ada pasien yang menyerobot antrian)					
2	Kejelasan informasi mengenai fungsi, aturan pakai, efek samping obat yang diberikan petugas farmasi kepada pasien					
3	Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi obat kepada pasien					
4	Kejelasan informasi tentang penyimpanan obat yang digunakan pasien					
5	Kejelasan penulisan etiket pada kemasan obat					

3) Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Petugas farmasi menguasai pengetahuan tentang obat					
2	Keterampilan petugas farmasi dalam meracik obat					
3	Kesopanan, keramahan, serta perhatian yang diberikan petugas farmasi dalam melayani pasien					
4	Obat yang diberikan kepada pasien sesuai dengan kebutuhan pasien					
5	Kepercayaan anda terhadap pelayanan di apotek					

4) Kepedulian (*Empathy*)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Professional petugas farmasi kepada pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain					
2	Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarga pasien yang diberikan oleh petugas farmasi					
3	Pemahaman petugas tentang kebutuhan					

	dan keinginan pasien					
4	Petugas farmasi melakukan konseling yang baik kepada pasien					
5	Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta					

5) Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang tunggu					
2	Penampilan petugas farmasi dalam hal kebersihan dan kerapian					
3	Penataan eksterior dan interior ruang apotek					
4	Ketersediaan informasi obat, dalam bentuk bulletin, leaflet, label obat, poster, majalah dinding dan lain-lain					
5	Kelengkapan fasilitas apotek (tempat duduk memadai, toilet, sirkulasi udara yang baik)					

LAMPIRAN 2. DISTRIBUSI TINGKAT KEPUASAN

Tabel 1. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jawaban Responden terhadap Dayatanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Responden		Skor	
		Jumlah	%	Bobot	Total
1.	Ketepatan pelayanan petugas kefarmasian dalam pemberian obat				
	a. Sangat Puas	25	62,5	5	125
	b. Puas	13	32,5	4	52
	c. Cukup Puas	2	5	3	6
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
2.	Kemampuan petugas farmasi untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan anda				
	a. Sangat Puas	16	40	5	80
	b. Puas	17	42,5	4	68
	c. Cukup Puas	7	17,5	3	21
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
3.	ketanggapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan pasien				
	a. Sangat Puas	16	42,5	5	80
	b. Puas	18	45	4	72
	c. Cukup Puas	6	15	3	18
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
4.	Kecepatan penyerahan obat pada setiap pennebusan resep yang dilakukan petugas farmasi				
	a. Sangat Puas	23	57,5	5	115
	b. Puas	13	32,5	4	52
	c. Cukup Puas	4	10	3	12
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
5.	Petugas farmasi memberikan informasi mengenai obat dengan bahasa yang mudah dimengerti				
	a. Sangat Puas	18	45	5	90
	b. Puas	16	40	4	64
	c. Cukup Puas	6	15	3	18
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0

Total Skor					873

Tabel 2. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jawaban Responden terhadap Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Responden		Skor	
		Jumlah	%	Bobot	Total
1.	Pasien dilayani sesuai urutan (tidak boleh ada pasien yang menyerobot antrian).				
	a. Sangat Puas	26	65	5	130
	b. Puas	12	30	4	48
	c. Cukup Puas	2	5	3	6
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
2.	Kejelasan informasi mengenai fungsi, aturan pakai, efek samping obat yang diberikan petugas farmasi kepada anda.				
	a. Sangat Puas	9	22,5	5	45
	b. Puas	20	50	4	80
	c. Cukup Puas	11	27,5	3	33
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
3.	Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi obat kepada pasien.				
	a. Sangat Puas	11	27,5	5	55
	b. Puas	22	55	4	88
	c. Cukup Puas	7	17,5	3	21
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
4.	Kejelasan informasi tentang penyimpanan obat yang digunakan pasien.				
	a. Sangat Puas	12	30	5	60
	b. Puas	13	32,5	4	52
	c. Cukup Puas	15	37,5	3	45
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0

5.	Kejelasan penulisan etiket pada kemasan obat.				
	a. Sangat Puas	18	45	5	90
	b. Puas	17	42,5	4	68
	c. Cukup Puas	5	12,5	3	15
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
Total Skor					836

Tabel 3. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jawaban Responden terhadap Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Responden		Skor	
		Jumlah	%	Bobot	Total
1.	Petugas farmasi menguasai pengetahuan tentang obat.				
	a. Sangat Puas	18	45	5	90
	b. Puas	19	47,5	4	76
	c. Cukup Puas	3	7,5	3	9
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
2.	Keterampilan petugas farmasi dalam meracik obat.				
	a. Sangat Puas	19	47,5	5	95
	b. Puas	19	47,5	4	76
	c. Cukup Puas	2	5	3	6
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
3.	Kesopanan, keramahan, serta perhatian yang diberikan petugas farmasi dalam melayani anda.				
	a. Sangat Puas	26	65	5	130
	b. Puas	10	25	4	40
	c. Cukup Puas	4	10	3	12
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
4.	Obat yang diberikan kepada pasien sesuai dengan kebutuhan pasien.				
	a. Sangat Puas	16	40	5	80
	b. Puas	20	50	4	80
	c. Cukup Puas	4	10	3	12
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0

5.	Kepercayaan anda terhadap pelayanan di apotek.				
	a. Sangat Puas	28	70	5	140
	b. Puas	11	27,5	4	44
	c. Cukup Puas	1	2,5	3	3
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
Total Skor					893

Tabel 4. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jawaban Responden Terhadap Kepedulian (*Empathy*)

No	Pertanyaan	Responden		Skor	
		Jumlah	%	Bobot	Total
1.	Profesional petugas farmasi kepada pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain.				
	a. Sangat Puas	28	70	5	140
	b. Puas	11	27,5	4	44
	c. Cukup Puas	1	2,5	3	3
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
2.	Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarga pasien yang diberikan oleh petugas farmasi.				
	a. Sangat Puas	13	32,5	5	65
	b. Puas	18	45	4	72
	c. Cukup Puas	9	22,5	3	27
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
3.	Pemahaman petugas tentang kebutuhan dan keinginan pasien.				
	a. Sangat Puas	12	30	5	60
	b. Puas	21	52,5	4	84
	c. Cukup Puas	7	17,5	3	21
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
4.	Petugas farmasi melakukan konseling yang baik kepada pasien.				
	a. Sangat Puas	11	27,5	5	55
	b. Puas	16	40	4	64
	c. Cukup Puas	13	32,5	3	39
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0

5.	Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta.				
	a. Sangat Puas	11	27,5	5	55
	b. Puas	22	55	4	88
	c. Cukup Puas	7	17,5	3	21
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
Total Skor					838

Tabel 5. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jawaban Responden Terhadap Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Pertanyaan	Responden		Skor	
		Jumlah	%	Bobot	Total
1.	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang tunggu.				
	a. Sangat Puas	16	40	5	80
	b. Puas	15	37,5	4	60
	c. Cukup Puas	9	22,5	3	27
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
2.	Penampilan petugas farmasi dalam hal kebersihan dan kerapian.				
	a. Sangat Puas	15	37,5	5	75
	b. Puas	21	52,5	4	84
	c. Cukup Puas	4	10	3	12
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
3.	Penataan eksterior dan interior ruang apotek.				
	a. Sangat Puas	9	22,5	5	45
	b. Puas	18	45	4	72
	c. Cukup Puas	13	32,5	3	39
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
4.	Ketersediaan informasi obat, dalam bentuk buletin, leaflet, label obat, poster, majalah dinding dan lain-lain.				
	a. Sangat Puas	11	27,5	5	55
	b. Puas	19	47,5	4	76
	c. Cukup Puas	10	25	3	30
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0

	e. Sangat Tidak Puas				
5.	Kelengkapan fasilitas apotek (tempat duduk memadai, toilet, sirkulasi udara yang baik)				
	a. Sangat Puas				
	b. Puas	10	25	5	50
	c. Cukup Puas	14	35	4	56
	d. Tidak Puas	16	40	3	48
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	2	0
		0	0	1	0
Total Skor					809

LAMPIRAN 3. SURAT PERMOHONAN PENELITIAN



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN
SUMBERDAYA MANUSIA 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
Website : www.poltekkes-medan.ac.id , email : poltekkes_medan@yahoo.com



Medan, 8 Mei 2020

Nomor : PP.06.01/00/01/150do/2020
Lampiran : -
Perihal : Mohon Izin Pelaksanaan Penelitian
Mahasiswa Jurusan Farmasi Poltekkes Medan

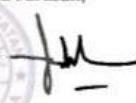
Yang Terhormat,
Pimpinan RSU Sari Mutiara Lubuk Pakam
di -
Tempat

Dengan Hormat

Dalam rangka kegiatan akademik di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan, mahasiswa akan melaksanakan Karya Tulis Ilmiah (KTI) berupa penelitian yang merupakan bagian kurikulum D-III Farmasi, maka dengan ini kami mohon kiranya dapat mengizinkan untuk mengambil data dan melaksanakan Penelitian di tempat yang Bapak/Ibu Pimpin. Adapun mahasiswa tersebut adalah:

NAMA MAHASISWA	PEMBIMBING	JUDUL PENELITIAN
Daniel Sitepu P07539019174	Rini Andarwati, SKM., M.Kes	Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasi di Instalasi Farmasi RSU Sari Mutiara Lubuk Pakam

Demikianlah kami sampaikan atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Ketua Jurusan,



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

LAMPIRAN 4. SURAT IZIN PENELITIAN

 **RUMAH SAKIT UMUM SARI MUTIARA**
Jalan Medan No. 17 Lubuk Pakam Telepon (061) 7951339 Fax. (061) 7951344
Email : rsu_sarimutiara@yahoo.com

SURAT IZIN
No : 248 /II.12/RSUSM/V/2020

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hottua Sihotang
Jabatan : Kabag Adm Umum & HRD

Dengan ini mengizinkan untuk melakukan penelitian di RSU Sari Mutiara Lubuk Pakam kepada nama yang dibawah ini:

Nama : Daniel Sitepu
NIDN : P07539019174
Perguruan Tinggi : Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

Demikian Surat Izin ini kami perbuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan seperlunya.
Terima kasih.

Lubuk Pakam, 16 Mei 2020
RSU Sari Mutiara Lubuk Pakam

Hottua Sihotang
Kabag Adm Umum & HRD

RSU. SARI MUTIARA
Jl. Medan No. 17
Tlp. 7951339 - Fax. 7951344
LUBUK PAKAM

Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN 5. SURAT MELAKUKAN PENELITIAN

 **RUMAH SAKIT UMUM SARI MUTIARA**
Jalan Medan No. 17 Lubuk Pakam Telepon (061) 7951339 Fax. (061) 7951344
Email : rsu_sarimutiara@yahoo.com

SURAT KETERANGAN
No : 411 /II.12/RSUSM/VII/2020

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hottua Sihotang
Jabatan : Kabag Adm Umum & HRD

Dengan ini menerangkan nama dibawah ini :

Nama : Daniel Sitepu
NIDN : P07539019174
Perguruan Tinggi : Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan
Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian
Di Instalasi Farmasi RSU Sari Mutiara Lubuk

Adalah benar telah melakukan Penelitian di RSU Sari Mutiara Lubuk Pakam mulai tanggal 17 Mei 2020 dan telah selesai pada tanggal 20 Juni 2020.

Demikian Surat Keterangan ini kami perbuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan seperlunya.
Terima kasih.

Lubuk Pakam, 06 Juli 2020
RSU Sari Mutiara Lubuk Pakam

 **RSU. SARI MUTIARA**
Jl. Medan No. 17
Tlp. 7951339 - Fax. 7951344
LUBUK PAKAM

Hottua Sihotang
Kabag Adm Umum & HRD

LAMPIRAN 6. ETHICAL CLEARANCE



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 : kep.k.poltekkesmedan@gmail.com

PERSETUJUAN KEPK TENTANG
PELAKSANAAN PENELITIAN BIDANG KESEHATAN
Nomor: 01-799/KEPK/POLTEKKES KEMENKES MEDAN 2020

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 Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi
RSU Sari Mutiara Lubuk Pakam"**

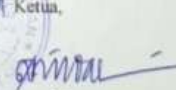
Yang menggunakan manusia dan hewan sebagai subjek penelitian dengan ketua Pelaksana/
Peneliti Utama : **Daniel Sitepu**
Dari Institusi : **Jurusan D-III Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan**

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, Agustus 2020
Komisi Etik Penelitian Kesehatan
Poltekkes Kemenkes Medan

 
Ketua,

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

Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN 7. KARTU BIMBINGAN

POLITEKNIK KESEHATAN
JURUSAN FARMASI
JL. AIRLANGGA NO. 20 MEDAN

KARTU LAPORAN PERTEMUAN BIMBINGAN KTI MAHASISWA RPL



Nama : DANIEL SITEPU
NIM : PO 7539019174
Pembimbing : RINI ANDARWATI, SKM, M.Kes

NO	TGL	PERTEMUAN	PEMBAHASAN	PARAF MAHASISWA	PARAF PEMBIMBING
1	10-3-20	1	PENGAJUAN JUDUL PROPOSAL KTI		
2	16-3-20	2	PERBAIKAN JUDUL KTI		
3	17-3-20	3	PROSES PROPOSAL KTI		
4	17-4-20	4	PROSES PROPOSAL KTI		
5	20-4-20	5	REVISI PROPOSAL KTI		
6	21-4-20	6	PEMBUATAN PPT PROPOSAL		
7	29-4-20	7	REVISI PPT PROPOSAL		
8	15-6-20	8	PERBAIKAN PROPOSAL HASIL		
9	24-6-20	9	PERBAIKAN PROPOSAL HASIL		
10	3-7-20	10	KTI UPDATE		
11	5-7-20	11	KTI LENGKAP		
12	8-7-20	12	ACC KTI		

Ketua,

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