

DAFTAR PUSTAKA

- Alfianasari., 2010. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek KOPKAR Jakarta, vol xv, no.23*. Edisi 2, Departemen Farmasi FMIPA. UI, Puslitbang Farmasi Badan Litbangkes Departemen Kesehatan RI. Majalah Ilmu Kefarmasian.
- Anjaryani, Wike Diah., 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Semarang: UNDIP.
- Anonim., 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Kepmenkes RI No.73/ MENKES/SK/X/2016.
- Aspuah, Siti., 2013. *Kumpulan Kuisisioner Dan Instrumen Penelitian Kesehatan Yogyakarta ; Medical Book*.
- Chandra,Budiman.,2010. *Metode Penelitian Kesehatan*,Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Depkes RI, 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. Jakarta
- Depkes RI, 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*
- Hartono., 2010. *Manajemen Apotek*. Cetakan ke 3 Depot Informasi Obat. Jakarta.
- Ihsan, S., et al., 2014. *Evaluasi Mutu Pelayanan Di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian*. Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia, Vol.1 No.2. Fakultas Farmasi, Universitas Halu Oleo. Kendari
- Kotler, Philip., 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium, Jilid 1, Prehallindo. Jakarta.
- Lupiyoadi., 2001. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Apotek Kota Medan*. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi
- Notoatmodjo, S., 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S., 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Oswita, Nyimas Dwiwana., 2016. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Beberapa Apotek Kimia Farma Di Kota Medan*. Fakultas Farmasi, Universitas Sumatera Utara. Medan

Parasuraman, A., Zeithaml, A.V., Berry, L.L., 1994, *Reassessment of Expectation as a Comparison Standart in Measuring Service Quality; Implication for Further Research*, Jan 1994, pp 111-124

Pohan.I.S., 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : Penerbit EG

Saleh, Muwafik, A., 2010. *Public service Communication, Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik, Disertai Kisah-kisah Pelayanan*. Malang. UMM Press

Situmorang., 2000. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Minat Beli Ulang*. JRMSI. Jakarta Sari, E.D. 2011. *Tingkat Kepuasan Pasien Sebagai Pengguna Layanan Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya*. Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

Tjiptono, Fandy., 2012. *Strategi Pemasaran, ed. 3*. Yogyakarta.

Lampiran 1

KUISIONER

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA BASRI KOTA MEDAN

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

Beri tanda silang (X) pada pilihan yang sesuai dengan diri anda!

I. Karakteristik Responden

1. Umur
 - a. 17 – 25 Tahun
 - b. 25 – 45 Tahun
 - c. 46 – 55 Tahun
 - d. > 50 Tahun
2. Jenis Kelamin
 - a. Laki – laki
 - b. Perempuan
3. Pendidikan
 - a. Tidak tamat SD
 - b. SD
 - c. SMP
 - d. SMA
 - e. Perguruan Tinggi/ Diploma
4. Pekerjaan
 - a. Mahasiswa / i
 - b. Ibu Rumah Tangga
 - c. Pegawai Negeri Sipil
 - d. Pegawai Swasta
 - e. Tidak bekerja
 - f. Lain – lain
Sebutkan.....
5. Pendapatan

- a. < 1 juta
- b. 1 juta – 2 juta
- c. > 2 juta

II. Kepuasan Pasien

Keterangan Pilihan Jawaban

SP : Sangat Puas

P : Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

Lampiran 2

NO	PERNYATAAN	SANGAT PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	SANGAT TIDAK PUAS
1. KEHANDALAN					
1	Obat diterima pasien dalam keadaan baik dan benar				
2	Farmasis menjelaskan tentang cara pemakaian obat				
3	Pelayanan obat yang diberikan				
4	Petugas Apotek memberi informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti				
5	Bagaimana ketetapan waktu penyelesaian tugas oleh petugas farmasi?				
2. DAYA TANGGAP					
1	Farmasis bersikap ramah saat memberikan obat				
2	Bagaimana keahlian petugas Apotek?				
3	Bagaimana kecepatan petugas Apotek berkonsultasi dengan dokter ketika obat Anda tidak tersedia di Apotek?				
4	Bagaimana kecepatan petugas Apotek dalam pemberian obat Anda?				

5	Bagaimana tentang sistem nomor antrian di Apotek?				
3. JAMINAN					
1	Farmasis memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan				
2	Petugas melakukan <i>greeting</i> dan <i>grooming</i> yang benar				
3	Petugas tidak menjelaskan efek samping obat				
4	Harga obat standar dan kualitas obat terjamin				
5	Pasien yakin menerima obat dengan benar				
4. EMPATI					
1	Farmasis mengingatkan waktu meminum obat				
2	Pasien tidak diberikan kesempatan memilih dan menentukan obat generic atau paten				
3	Bagaimana kemampuan petugas Apotek dalam menyelesaikan resep?				
4	Bagaimana kemampuan petugas Apotek membina hubungan baik dengan Anda?				
5	Bagaimana kedekatan yang dibangun oleh				

	petugas Apotek kepada Anda?				
5. BUKTI FISIK					
1	Farmasis berpenampilan rapi saat memberikan obat				
2	Ruang tunggu pasien nyaman dan bersih				
3	Lampu penerangan di apotek cukup terang				
4	Bagaimana susunan obat-obatan yang terlihat di Apotek?				
5	Bagaimana kemudahan informasi mengenai pelayanan Apotek?				

Lampiran 3



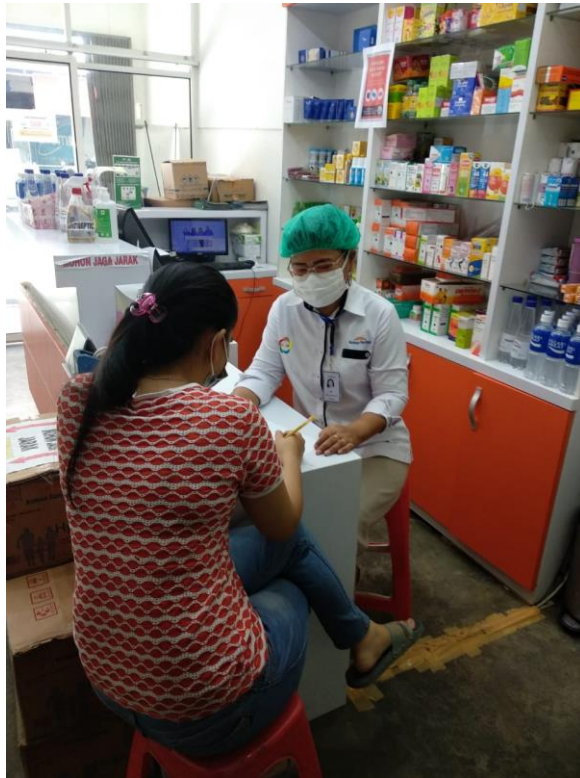
Gambar 1. Apotek Kimia Farma Basri Medan



Gambar 2. Profil Apotek



Gambar 3. Pengambilan Kuisisioner









**KARTU LAPORAN PERTEMUAN BIMBINGAN KTI
 MAHASISWA RPL**

Nama : ROTVA NAPITUPULU
 NIM : P07539019254
 Pembimbing : ZULFA ISMAMAR PAUZI, SE. M-SI

NO	TGL	PERTEMUAN	PEMBAHASAN	PARAF MAHASISWA	PARAF PEMBIMBING
1	30/1-20	I	Konsultasi pembuatan judul KTI	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
2	26/2-20	II	Konsultasi Bab I, Bab II, Bab III	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
3	11/3-20	III	Revisi Bab I, II, III	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
4	12/3-20	IV	Revisi Bab II, III, IV	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
5	14/4-20	V	Penyusunan Preface Bab I, II	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
6	05/5-20	VI	Diskusi untuk penulisan	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
7	03/6-20	VII	Konsultasi Bab IV dan V	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
8	07/6-20	VIII	Revisi Bab IV dan V	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
9	1/7-20	IX	Revisi Bab IV dan V	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
10					
11					
12					



Dra Masniah, M. Kes., Apt
 196204281995032001



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, 6 Mei 2020

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

Yang Terhormat,
Pimpinan Apotek Kimia Farma Basri Kota Medan
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
Rotua Napitupulu P07539019254	Zulfa Ismaniar Fauzi, SE., M.Si	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Basri Kota Medan

Demikianlah kami sampaikan atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Ketua Jurusan,

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

Medan, 30 Mei 2020

Nomor : 001/KFABASRIMDN/V/2020

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Perihal : **Izin Penelitian Mahasiswa****Di Apotek Kimia Farma****Basri Medan**

Kepada :

**Yth. Ketua Jurusan Farmasi
Poltekkes Kemenkes Medan**

Sesuai dengan surat dari PLT Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan,

Tanggal : 15 Mei 202, Nomor : PP.06.01/00/01/150ay/2020, Perihal : **Mohon Izin Penelitian Mahasiswa Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan** di Apotek Kimia Farma Basri Medan a.n:

Nama : Rotua Napitupulu

NIM : P07539019254

Judul Skripsi : **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Basri Kota Medan**

Pada prinsipnya kami tidak keberatan dan memberikan izin penelitian bagi mahasiswa dari Politeknik Kesehatan KEMENKES MEDAN.

Demikian kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

APOTEKER PENGELOLA APOTEK



(Elizabet, S. Farm, Apt)



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: 01.220/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:

**“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian
Di Apotek Kimia Farma Basri Kota Medan”**

Yang menggunakan manusia dan hewan sebagai subjek penelitian dengan ketua Pelaksana/
Peneliti Utama : **Rotua Napitupulu**
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, Juni 2020
Komisi Etik Penelitian Kesehatan
Poltekkes Kemenkes Medan

Jt Ketua,

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

