

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
- Fitria, N., Sriati, A., Hernawaty, T. 2013. *Laporan Pendahuluan Tentang Masalah Psikososial*. Jakarta : Salemba Medika.
- 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
- 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*.
- 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**Persetujuan Menjadi Responden Penelitian**

Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Ganda Farma
Penelitian : Wan Nia Rahmi Harahap
NIM : P07539019273

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka kegiatan akademik di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan, mahasiswa diwajibkan melaksanakan penelitian yang merupakan bagian kurikulum D-III Farmasi.

Partisipasi anda dalam melaksanakan penelitian ini bersifat sukarela. Anda mempunyai hak bebas berpartisipasi atau menolak menjadi responden, jika anda tidak bersedia saya akan tetap menghargai dan tidak mempengaruhi terhadap proses penelitian.

Peneliti akan menjamin kerahasiaan identitas anda dan jawaban yang anda berikan, informasi yang akan anda berikan akan saya simpan kerahasiaanya. Anda mempunyai hak bertanya dengan bebas dalam penelitian ini.

Medan, Juni 2020

Responden

Peneliti


(Rita)


(Wan Nia Rahmi Harahap)

KUESIONER**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK GANDA FARMA.**

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 bersedia mengisi dan menjawab pertanyaan dengan sukarela dan jujur.

Berilah tanda silang (X) pada pilihan yang sesuai dengan diri anda.

1) Karakteristik Responden :

1. Umur
 - a. 17-25 tahun
 - b. 26-45 tahun
 - c. 46-55 tahun
 - d. >55 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. PNS
 - d. Pegawai Swasta
 - e. Tidak bekerja

Berilah tanda check list (√) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan Apotek.

Dimensi	No	Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
Keandalan	1	Ketepatan jadwal pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi		✓			
	2	Penjelasan informasi obat yang diberikan petugas Farmasi		✓			
	3	Kecepatan petugas farmasi dalam pengerjaan obat		✓			
	4	Respon petugas farmasi ketika anda menyuruh untuk mengulang kembali tentang penjelasan obat		✓			
	5	Kemampuan petugas farmasi dalam Menyelesaikan keluhan pasien		✓			
Ketanggapan	6	Ketanggapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan dari pasien			✓		
	7	Ketanggapan petugas farmasi untuk berkonsultasi dengan dokter ketika obat anda tidak tersedia di apotek			✓		
	8	Kemampuan petugas farmasi memberitahu ketika obat anda tidak tersedia hari ini dan disarankan untuk kembali pada esok Hari			✓		
	9	Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang diterima oleh pasien			✓		
	10	Kemampuan petugas farmasi dalam Berkomunikasi dengan pasien			✓		
	11	Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta		✓			

Empati	12	Petugas farmasi bersikap sabar dan ramah dalam melayani pasien	✓				
	13	Petugas farmasi memberikan kesempatan pada pasien untuk menyampaikan keluhannya	✓				
	14	Petugas farmasi bersikap adil dan tidak pilih-pilih terhadap pasien	✓				
	15	Kesediaan petugas farmasi untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan	✓				
Bukti Fisik	16	Petugas farmasi berpakaian bersih dan rapi		✓			
	17	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu Kefarmasian		✓			
	18	Papan nama apotek dan lokasi apotek terletak di tempat yang strategis			✓		
	19	Ketersediaan tempat pembuangan sampah			✓		
	20	Tersedia alat untuk menampung resep masuk (misal keranjang)			✓		
Jaminan	21	Petugas farmasi melayani dengan sopan	✓				
	22	Mencocokkan nomor resep dan nama Pasien saat menyerahkan obat	✓				
	23	Petugas farmasi menyerahkan obat-obatan sesuai dengan kebutuhan pasien/sesuai dengan resep dokter	✓				
	24	Obat yang diserahkan kepada Pasien dalam kondisi baik	✓				
	25	Petugas farmasi menguasai pengetahuan tentang obat	✓				

LAMPIRAN 2 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.06.01/00/01/150dr/2020
 Lampiran : -
 Perihal : Mohon Izin Pelaksanaan Penelitian
 Mahasiswa Jurusan Farmasi Poltekkes Medan

Yang Terhormat,
 Pimpinan Apotek Ganda Farma
 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
Wan Nia Rahmi Harahap P07539019273	Drs. Hotman Sitanggang, M.Pd	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganda Farma

Demikianlah kami sampaikan atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Ketua Jurusan,



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

LAMPIRAN 4 SURAT MELAKUKAN PENELITIAN**APOTIK GANDA**

Jalan Karya Jaya No.37 Titi Kuning

Telp./Fax : (061) 7862020

Apoteker Pengelola Apotek : Dra Lely Sari Lubis , S Farm ,Apt.

SURAT KETERANGAN

Nomor : 001/006/2020/V/2020

Pemilik Sarana Apotik Ganda Titi Kuning Kecamatan Medan Johor Kelurahan Pangkalan Mansyur, Propinsi Sumatera Utara, menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Wan Nia Rahmi Harahap
NIM : P07539019273
Program Studi : D-III Farmasi

Benar telah mengadakan penelitian di Apotik Ganda Titi Kuning , dengan judul :

**"Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap
Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Ganda Farma"**

Demikian Surat Keterangan ini diperbuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan , 20 Mei 2020
PEMILIK SARANA APOTIK
AP. GANDA TITI KUNING



Sempah Malem Barus, A.Md Keb.

LAMPIRAN 5 DOKUMENTASI








LAMPIRAN 6 MASTER TABULASI

SKOR PERTANYAAN


Res	Ketanggapan					Jlh	%	Kehandalan					Jlh	%	Jaminan					Jlh	%	Empati					Jlh	%	Bukti Fisik					Jlh	%	Total	
	P1	P2	P3	P4	P5			P6	P7	P8	P9	P10			P11	P12	P13	P14	P15			P16	P17	P18	P19	P20			P21	P22	P23	P24	P25			Jlh	%
R1	5	5	5	5	5	25	100	5	5	4	4	5	23	92	5	5	5	4	4	23	92	4	4	4	4	4	20	80	4	4	5	5	4	22	88	113	90,4
R2	5	5	5	5	4	24	96	5	5	5	5	5	25	100	4	5	5	5	5	24	96	5	5	5	5	5	25	100	5	5	4	4	5	23	92	121	96,8
R3	5	5	5	5	5	25	100	5	5	5	5	4	24	96	3	4	4	4	4	19	76	5	5	5	5	4	24	96	5	5	5	5	5	25	100	117	93,6
R4	3	3	3	3	3	15	60	5	5	5	5	5	25	100	5	4	3	3	3	18	72	5	5	5	5	5	25	100	5	5	5	5	4	24	96	107	85,6
R5	5	3	4	4	3	19	76	3	3	3	3	3	15	60	4	4	4	2	2	16	64	3	3	3	3	3	15	60	5	5	5	5	5	25	100	90	72
R6	5	4	4	5	5	23	92	5	3	4	4	3	19	76	3	2	4	4	4	17	68	5	3	4	4	3	19	76	3	3	3	3	3	15	60	93	74,4
R7	5	4	3	3	4	19	76	5	4	4	5	5	23	92	5	4	4	4	3	20	80	5	4	4	5	5	23	92	5	3	4	4	3	19	76	104	83,2
R8	5	4	4	5	4	22	88	5	4	3	3	4	19	76	2	2	2	5	5	16	64	5	4	3	3	4	19	76	5	4	4	5	5	23	92	99	79,2
R9	5	5	4	4	4	22	88	5	4	4	5	4	22	88	4	4	4	4	4	20	80	5	4	4	5	4	22	88	5	4	3	3	4	19	76	105	84
R10	5	5	4	4	4	22	88	5	5	4	4	4	22	88	3	3	3	3	3	15	60	5	5	4	4	4	22	88	5	4	4	5	4	22	88	103	82,4
R11	5	4	4	3	5	21	84	5	5	4	4	4	22	88	2	2	4	4	4	16	64	5	5	4	4	4	22	88	5	5	4	4	4	22	88	103	82,4
R12	5	4	4	4	4	21	84	5	4	4	3	5	21	84	5	5	5	5	5	25	100	5	4	4	3	5	21	84	5	5	4	4	4	22	88	110	88
R13	5	4	4	3	3	19	76	5	4	4	4	4	21	84	5	5	5	5	4	24	96	5	4	4	4	4	21	84	5	4	4	3	5	21	84	106	84,8
R14	5	5	5	5	5	25	100	5	4	4	3	3	19	76	5	5	5	5	5	25	100	5	4	4	3	3	19	76	5	4	4	4	4	21	84	109	87,2
R15	5	5	5	3	3	21	84	5	5	5	5	5	25	100	3	3	3	3	3	15	60	5	5	5	5	5	25	100	5	4	4	3	3	19	76	105	84
R16	3	3	3	3	3	15	60	5	5	5	3	3	21	84	5	3	4	4	3	19	76	5	5	5	3	3	21	84	5	5	5	5	5	25	100	101	80,8
R17	5	4	3	4	4	20	80	3	3	3	3	3	15	60	5	4	4	5	5	23	92	3	3	3	3	3	15	60	5	5	5	3	3	21	84	94	75,2
R18	3	3	3	3	3	15	60	5	4	3	4	4	20	80	5	4	3	3	4	19	76	5	4	3	4	4	20	80	3	3	3	3	3	15	60	89	71,2
R19	5	4	3	3	4	19	76	3	3	3	3	3	15	60	5	4	4	5	4	22	88	3	3	3	3	3	15	60	5	4	3	4	4	20	80	91	72,8
R20	5	5	5	5	5	25	100	5	4	3	3	4	19	76	5	5	4	4	4	22	88	5	4	3	3	4	19	76	3	3	3	3	3	15	60	100	80
R21	5	5	4	4	3	21	84	5	5	5	5	5	25	100	5	5	4	4	4	22	88	5	5	5	5	5	25	100	5	4	3	3	4	19	76	112	89,6

R22	3	3	3	3	4	16	64	5	5	4	4	3	21	84	5	4	4	3	5	21	84	5	5	4	4	3	21	84	5	5	5	5	5	25	100	104	83,2
R23	5	4	3	5	4	21	84	3	3	3	3	4	16	64	5	4	4	4	4	21	84	3	3	3	3	4	16	64	5	5	4	4	3	21	84	95	76
R24	4	4	4	4	4	20	80	5	4	3	5	4	21	84	5	4	4	3	3	19	76	5	4	3	5	4	21	84	3	3	3	3	4	16	64	97	77,6
R25	5	4	3	5	4	21	84	4	4	4	4	4	20	80	5	5	5	5	5	25	100	4	4	4	4	4	20	80	5	4	3	5	4	21	84	107	85,6
R26	5	4	4	4	4	21	84	5	4	3	5	4	21	84	5	5	5	3	3	21	84	5	4	3	5	4	21	84	4	4	4	4	4	20	80	104	83,2
R27	3	3	3	3	3	15	60	5	4	4	4	4	21	84	3	3	3	3	3	15	60	5	4	4	4	4	21	84	5	4	3	5	4	21	84	93	74,4
R28	4	2	3	4	4	17	68	3	3	3	3	3	15	60	5	4	3	4	4	20	80	3	3	3	3	3	15	60	5	4	4	4	4	21	84	88	70,4
R29	5	3	4	5	3	20	80	4	2	3	4	4	17	68	3	3	3	3	3	15	60	4	2	3	4	4	17	68	3	3	3	3	3	15	60	84	67,2
R30	4	2	3	4	4	17	68	5	3	4	5	3	20	80	5	4	3	3	4	19	76	5	3	4	5	3	20	80	4	2	3	4	4	17	68	93	74,4
						606	80,8						612	81,6						596	79,5						609	81,2						614	81,9	3037	80,99

LAMPIRAN 7 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 : kepk.poltekkesmedan@gmail.com



**PERSETUJUAN KEPK TENTANG
 PELAKSANAAN PENELITIAN BIDANG KESEHATAN
 Nomor: *dl. 282* /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 Ganda Farma”

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

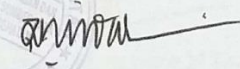
Dapat disetujui pelaksanaannya dengan syarat :

- 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, Juni 2020
 Komisi Etik Penelitian Kesehatan
 Poltekkes Kemenkes Medan

Ketua,



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

LAMPIRAN 8 KARTU BIMBINGAN KTI


POLITEKNIK KESEHATAN
JURUSAN FARMASI
JL. AIRLANGGA NO. 20 MEDAN

**KARTU LAPORAN PERTEMUAN BIMBINGAN KTI
MAHASISWA RPL**

Nama : Wan Mta Rahmi Hrp.

NIM : PO 7539019273

Pembimbing : Drs. Hotman Sitanggang, M.Pd



NO	TGL	PERTEMUAN	PEMBAHASAN	PARAF MAHASISWA	PARAF PEMBIMBING
1	01/01-20	I	Bimbingan arahan mengenai sukses ^{sukses} KTI	(M.Pd)	<i>[Signature]</i>
2	09/02-20	II	Adapun materi yang ^{Adapun materi yang} di bahas ^{di bahas} betasone	(M.Pd)	<i>[Signature]</i>
3	27/02-20	III	Konsultasi proposal	(M.Pd)	<i>[Signature]</i>
4	13/03-20	IV	Konsultasi proposal ^{ke 2}	(M.Pd)	<i>[Signature]</i>
5	13/03-20	IV	Konsultasi proposal ^{ke 2}	(M.Pd)	<i>[Signature]</i>
6	18/05-20	VI	Bimbingan KTI	(M.Pd)	<i>[Signature]</i>
7	19/05-20	VII	Konsultasi KTI	(M.Pd)	<i>[Signature]</i>
8	20/05-20	VIII	Revisi KTI	(M.Pd)	<i>[Signature]</i>
9	22/05-20	IX	Revisi KTI ^{ke 2}	(M.Pd)	<i>[Signature]</i>
10	24/05-20	X	Revisi KTI ^{ke 3}	(M.Pd)	<i>[Signature]</i>
11	25/05-20	XI	Revisi KTI ^{ke 4}	(M.Pd)	<i>[Signature]</i>
12					<i>[Signature]</i>

Ketua,

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