

DAFTAR PUSTAKA

- 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
- Yuniar, Yuyun. *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek.* Jakarta: Jurnal Kefarmasian, 2016.
- Sibarani,Halim. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan.* Medan: Jurnal Kefarmasian, 2019
- Lubis ,Indah , 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD 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
- Stevani, Hendra, dkk. 2016. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru.* Karya Tulis Ilmiah. Politeknik Kesehatan Makassar
- Siagian,Darli. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur.*Medan: Jurnal Kefarmasian,2018.
- Muninjaya, Gde, AA. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.* Jakarta: EGC
- Anonim. 2009. *Tentang pelayanan kesehatan.* Departemen Kesehatan RI

Aspuan,S. 2013. Kumpulan Kuesioner dan instrument penelitian kesehatan.
Nuha Medika. Yogyakarta.

Lampiran 1

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK UPT PUSKESMAS BANDAR BARU KECAMATAN SIBOLANGIT

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. Responsiveness (Daya Tangkap)

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 penemuan resep yang dilakukan petugas farmasi					
5	Petugas farmasi memberikan					

	informasi mengenai obat dengan bahasa yang mudah dimengerti					
--	---	--	--	--	--	--

2. Reliability (Kehandalan)

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 Anda					
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. Assurance (Jaminan)

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

4. Emphaty (Kepedulian)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Profesional 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. *Tangible* (Bukti Fisik)

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 buletin, leaflet, label obat, poster, majalah dinding dan lain-lain					
5	Kelengkapan fasilitas apotek (tempat duduk memadai, toilet, sirkulasi udara yang baik)					

LAMPIRAN 2. SURAT PERNYATAAN RESPONDEN**PERNYATAAN KESEDIAAN
MENJADI RESPONDEN PENELITIAN**

Dengan menandatangani lembar ini, saya:

Nama :

Usia :

Alamat :

Memberikan persetujuan untuk menjadi responden dalam penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Puskesmas Bandar Baru Kecamatan Sibolangit”.

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

Medan, Juni 2020

Yang Menyatakan

()

Lampiran 3 Pengambilan Data



Gambar 1. Responden mengisi kuisisioner sebagai sumber pengambilan data



Gambar 2. Pengambilan Data Sekunder



Gambar 3. Bersama petugas kesehatan Puskesmas Sibolangit



Gambar 4. Bersama petugas kesehatan Puskesmas Sibolangit



Gambar 5. Sumber pengambilan data



PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS BANDAR BARU
Jl. Letjen Djamin Ginting Km 47,5 Bandar Baru
email: bandarbarupuskesmas@gmail.com



No : 51 / PM.BE / V / 2020
Lamp :
Hal : Izin Penelitian

Medan, 08 Mei 2020
Kepada Yth,
Bapak/Ibu Dosen Poltekkes
Kemenkes Medan
Di Tempat

Dengan Hormat,
Sehubungan dengan surat dari Poltekkes Kemenkes Medan tanggal 08 Mei 2020 perihal izin penelitian, dengan ini kami sampaikan bahwa :

No	Nama	NIM	Judul
1	Sepriadi Halomoan Manalu	P07539017034	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek UPT Puskesmas Bandar Baru Kecamatan Sibolangit

Telah selesai melaksanakan penelitian di UPT Puskesmas Bandar Baru Kecamatan Sibolangit.

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian bapak/ibu di ucapkan terima kasih.

Kepala UPT Puskesmas Bandar Baru
Kecamatan Sibolangit


Drg. Sri Astuti Hariyani
NIP:197711302010012011

Tembusan:

1. Ketua Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Republik Indonesia
2. Mahasiswa/i yang Bersangkutan
3. Pertinggal



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, 22 April 2020

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

Yang Terhormat,
 Pimpinan Puskesmas Bandar Baru
 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 Penelitian dan mengambil Data di tempat yang Bapak/Ibu Pimpin. Adapun nama mahasiswa adalah:

NAMA MAHASISWA	PEMBIMBING	JUDUL PENELITIAN
Sepriadi Halomoan Manalu P07539017034	Drs. Djamidin Manurung, Apt., MM	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Puskesmas Bandar Baru Kecamatan Sibolangit

Demikianlah kami sampaikan atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Ketua Jurusan,



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



**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: 01-714/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 Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian
di Apotek Puskesmas Bandarbaru Kecamatan Sibolangit”**

Yang menggunakan manusia dan hewan sebagai subjek penelitian dengan ketua Pelaksana/
Peneliti Utama : Sepriadi Halomoan Manalu
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,

Zuraidah Nasution

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