

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2016. *Profil puskesmas bestari Kota Medan*
- Fitria, N., Sriati, A., Hernawaty, T. 2013. *Laporan Pendahuluan Tentang Masalah Psikososial*. Jakarta : Salemba Medika.
- Halim, S., 2019. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan. *Karya Tulis Ilmiah*. Medan : POLTEKKES KEMENES MEDAN.
- [Http://pusdatin.kemkes.go.id/resources/download/pusdatin/data-dasar-puskesmas/2019/02](http://pusdatin.kemkes.go.id/resources/download/pusdatin/data-dasar-puskesmas/2019/02). *Buku data dasar pkm-sumut.pdf*
- Maya, Maria. *Analisis Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien JAMKESMAS di Puskesmas Ngemplak I Sleman*. Yogyakarta Fakultas Farmasi, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta 2013.
- Notoadmojo, S., 2017. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 51 tahun 2009 *Tentang Pekerjaan Kefarmasian*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 tahun 2016 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 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.

LAMPIRAN 1**KUISIONER****GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BESTARI 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 berterima kasih jika Bapak/Ibu/saudara bersedia mengisi dan menjaab 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

- Keterangan:**
- 1. SP (Sangat Puas)**
 - 2. P (Puas)**
 - 3. TP (Tidak Puas)**
 - 4. STP (Sangat Tidak Puas)**

No.	Pertanyaan/Pernyataan	Penilaian			
A	Bukti Fisik	SP	P	TP	STP
1	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu.				
2	Kebersihan dan kerapian petugas Puskesmas				
3	Ketersediaan kursi dalam ruang tunggu				
4	Kesejukan Interior dan eksterior				
B	Kehandalan	SP	P	TP	STP
5	Kehadiran petugas dalam melayani pasien				
6	Kebijakan petugas dalam memberi layanan				
7	Ketetapan dan kesusaian pelayanan petugas				
8	Penjelasan penggunaan obat oleh petugas				
C	Jaminan	SP	P	TP	STP
9	Pengetahuan dan sikap yang dimiliki petugas				
10	Keterampilan petugas dalam melayani pasien				
11	Keramah tamahan dan perhatian petugas				
12	Kerapian dan pengemasan obat pasien				
D	Empati	SP	P	TP	STP
13	Membedakan pelayanan antara kaya dan miskin				
14	Kesabaran petugas mengatasi keluhan pasien				
15	Keikhlasan petugas dalam melayani pasien				
16	Perhatian petugas pada pasien yang membutuhkan				
E	Ketanggapan	SP	P	TP	SP
17	Kecepatan petugas dalam melayani resep				
18	Ketepatan petugas dalam melayani resep				
19	Kesigapan petugas dalam menanggulangi masalah				
20	Kemampuan petugas menjelaskan informasi obat				

LAMPIRAN 2 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: 01-129/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 Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bestari Kota Medan "

Yang menggunakan manusia dan hewan sebagai subjek penelitian dengan ketua Pelaksana/
Peneliti Utama : Valentina Sundari Naibaho
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

Ketua,

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

LAMPIRAN 3 SURAT PERNYATAAN RESPONDEN**PERNYATAAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN**

Dengan menandatangani lembar ini, saya :

Nama :

Usia :

Alamat :

Memberikan persetujuan untuk menjadi responden dalam penelitian yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bestari Kota Medan”.

Saya telah dijelaskan bahwa kuisisioner ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian dan saya rela bersedia menjadi responden penelitian ini.

Medan, Mei 2020
Yang menyatakan

()

LAMPIRAN 4 SURAT IZIN 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, 23 April 2020

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

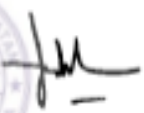
Yang Terhormat,
 Pimpinan Puskesmas Bestari
 di-
 Tempat

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
Valentina Sundari Naibaho P07539017038	Zulfa Ismaniar Fanzil, SE., M.Si	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bestari Kota Medan

Demikianlah kami sampaikan atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Ketua Jurusan,


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

LAMPIRAN 5 SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN



PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS BESTARI
 Jalan Rotan Komplek Petisah – Medan
 Email : puskesmasbestari.medan@gmail.com



Nomor : 68 / PKMB / V / 2020
 Sifat : Penting
 Lampiran : -
 Hal : Telah Menyelesaikan Penelitian

Medan, 26 Mei 2020
 Kepada Yth,
 Bapak/Ibu Ketua Jurusan Farmasi
 Politeknik Kesehatan Kemenkes
 di -
Medan

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Dinas Kesehatan Kota Medan nomor PP.06.01/00/01/150ah/2020, perihal izin Menyelesaikan Penelitian di Puskesmas Bestari oleh Mahasiswa :

No	Nama	NIM	Kegiatan
1	Valentina Sundari Naibaho	7539017038	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bestari Kota Medan

bahwasanya nama mahasiswa tersebut diatas telah menyelesaikan Penelitian pada tanggal 26 Mei 2020 di Puskesmas Bestari.

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Medan, 26 Mei 2020
 Kepala Puskesmas Bestari

Dr. H. Indra Gunawan
 NIP. 197005141999031001

Tembusan :

1. Kepala Kesehatan UPTD Puskesmas Bestari
2. Mahasiswa
3. Peringgal

LAMPIRAN 6 PROFIL PUSKESMAS





LAMPIRAN 7 FOTO PENGISIAN KUISIONER





LAMPIRAN 8 KARTU BIMBINGAN

POLITEKNIK KESEHATAN
JURUSAN FARMASI
JL. AIRLANGGA NO. 20 MEDAN

KARTU LAPORAN PERTEMUAN BIMBINGAN KT!

Nama

Valentina Sindari Naibuho

NIM

P07539017038

Pembimbing

Zulfa Ismaniar Fauzi, SE, M.Si



NO	TGL	PERTEMUAN	PEMBAHASAN	PARAF MAHASISWA	PARAF PEMBIMBING
1	23/01/20	1	Konsultasi Level Pendidikan KT!		
2	28/01/20	2	Konsultasi Level Pendidikan KT!		
3	16/3-2020	3	Konsultasi Bab I		
4	26/3-2020	4	Konsultasi Bab II		
5	01/4-2020	5	Konsultasi Bab II		
6	03/4-2020	6	Konsultasi III		
7	09/4-2020	7	Konsultasi Bab III		
8	19/4-2020	8	Ace Proposal		
9	12/5-2020	9	Konsultasi Bab IV		
10	26/5-2020	10	Konsultasi Bab V		
11	10/6-2020	11	Ace KT!		
12		12			

Ketua,

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