

## DAFTAR PUSTAKA

- Aspuan,S. 2013. Kumpulan Kuesioner dan Instrumen Penelitian Kesehatan. Nuha Medika, Yogyakarta.
- Kurniasih, Retno, 2012. Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Jawa Tengah. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Lubis, Indah, 2015. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSU 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.
- Permenkes No. 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.
- Permenkes No. 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- Pohan, Imbalo, S, 2018. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Undang-undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

**LAMPIRAN 1****SURAT PERSETUJUAN SEBAGAI SUBJEK PENELITIAN  
(INFORMED CONSENT)**

Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Terry Farma Jl. Iskandar Muda No. 24 L Kelurahan Darat Kecamatan Medan Baru Kota Medan

Peneliti : Ida Ria Erita Sitanggang

NIM : P07539019203

Jurusan : DIII-Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

Dengan menandatangani lembaran ini saya memberikan persetujuan untuk mengisi kuesioner yang diberikan peneliti. Saya mengerti bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Terry Farma Jl. Iskandar Muda No. 24 L Kelurahan Darat Kecamatan Medan Baru Kota Medan tahun 2020". Saya mengerti bahwa penelitian ini tidak mengandung resiko yang berarti. Saya telah mendapatkan penjelasan mengenai penelitian ini dan diberi kesempatan untuk bertanya. Saya secara sukarela berperan serta dalam penelitian ini.

Tanda Tangan Responden, Medan, 2020  
Peneliti,

( )

(Ida Ria Erita Sitanggang)

## LAMPIRAN 2

### KUESIONER PENELITIAN

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN RESEP DI APOTEK TERRY FARMA  
JL. ISKANDAR MUDA NO. 24 L KELURAHAN DARAT KECAMATAN MEDAN  
BARU KOTA MEDAN.**

#### 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) Keandalan (*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, keramahtamahan, 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*)

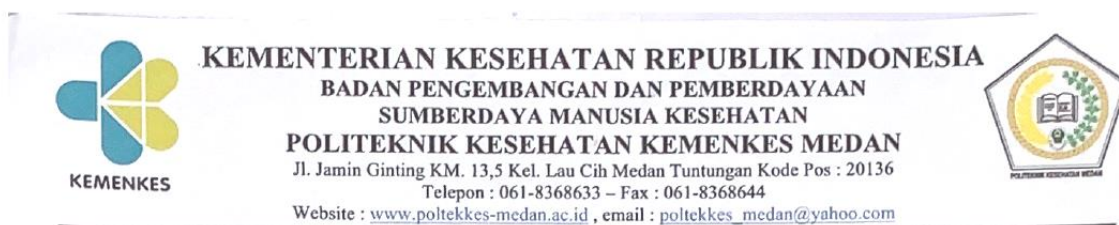
No	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang tunggu					
2	Penampilan petugas farmasi dalam hal kebersihan dan kerapian					
3	Penataan eksterior dan interior ruang apotek					
4	Ketersediaan informasi obat, dalam bentuk bulletin, leaflet, label obat, poster,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

LAMPIRAN 3. MASTER DATA

Skor Pertanyaan

R	Umur				JK		Pendidikan					Pekerjaan					Daya Tanggap					Kehandalan					Jaminan					Kepedulian					Bukti Fisik					Total																				
	A	B	C	D	Lk	Pr	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	p1	p2	p3	p4	p5	Jlh	T.K.	p1	p2	p3	p4	p5	Jlh	T.K.	p1	p2	p3	p4	p5	Jlh	T.K.	p1	p2	p3	p4	p5	Jlh	T.K.	p1	p2	p3	p4	p5	Jlh	T.K.	p1	p2	p3	p4	p5	Jlh	T.K.	Jlh
1			1		1		1					1							5	5	5	5	5	25	SP	5	3	3	4	5	20	SP	4	4	5	4	4	21	SP	4	4	3	4	4	19	P	4	3	3	3	3	16	P	101								
2	1			1				1								1			5	3	3	4	4	19	P	5	3	3	3	4	18	P	3	4	4	4	5	20	SP	5	4	4	4	3	20	SP	4	4	3	3	3	17	P	94								
3		1		1			1						1						4	4	4	4	4	20	SP	4	4	4	3	4	19	P	4	4	5	4	4	21	SP	5	3	3	3	4	18	P	4	4	3	3	3	17	P	95								
4		1			1			1									1		5	5	5	5	5	25	SP	5	4	3	4	4	20	SP	4	4	5	4	5	22	SP	4	4	4	3	4	19	P	3	4	4	3	3	17	P	103								
5	1				1		1										1		5	4	4	5	4	22	SP	5	4	4	3	4	20	SP	5	5	5	5	5	25	SP	5	4	5	4	4	22	SP	5	4	4	3	3	19	P	108								
6	1			1			1		1			1							5	4	5	5	3	22	SP	5	4	4	4	4	21	SP	5	5	5	4	5	24	SP	3	3	4	4	4	18	P	5	5	4	3	3	20	SP	105								
7			1		1		1					1							5	4	4	4	4	21	SP	5	5	5	5	5	25	SP	4	4	5	4	4	21	SP	5	4	4	3	4	20	SP	4	4	5	3	3	19	P	106								
8	1				1					1		1							4	3	4	5	3	19	P	5	4	4	3	3	19	P	4	4	5	4	5	22	SP	5	4	3	3	4	19	P	3	4	3	4	3	17	P	96								
9	1				1		1					1							5	4	4	5	4	22	SP	5	4	4	3	4	20	SP	4	4	5	4	4	21	SP	5	3	4	3	5	20	SP	4	4	3	4	3	18	P	101								
10	1			1		1		1									1		5	3	4	4	3	19	P	5	4	3	4	4	20	SP	5	3	5	4	4	21	SP	5	5	4	3	4	21	SP	4	5	3	4	3	19	P	100								
11	1				1			1									1		5	5	5	5	5	25	SP	5	4	4	4	5	22	SP	5	4	3	5	5	22	SP	5	4	5	4	5	23	SP	5	5	3	4	3	20	SP	112								
12		1			1	1						1							3	3	4	4	3	17	P	4	4	4	3	4	19	P	4	3	4	4	3	18	P	4	4	4	3	3	18	P	4	3	4	4	3	18	P	90								
13	1				1			1								1			4	4	4	3	3	18	P	4	3	3	3	4	17	P	4	5	5	5	5	24	SP	5	4	4	4	3	20	SP	3	4	4	4	3	18	P	97								
14	1				1		1										1		5	5	5	5	5	25	SP	5	5	5	5	5	25	SP	5	5	5	5	5	25	SP	4	4	4	5	4	21	SP	4	4	5	4	3	20	SP	116								
15			1		1			1						1					5	5	3	5	4	22	SP	5	5	4	3	5	22	SP	4	4	5	3	4	20	SP	5	5	3	3	4	20	SP	3	4	5	4	3	19	P	103								
16		1			1		1					1							4	4	4	4	4	20	SP	4	4	5	5	3	21	SP	3	5	4	4	4	20	SP	4	4	3	3	3	17	P	5	5	4	5	3	22	SP	100								
17	1				1			1									1		4	3	3	3	4	17	P	4	3	4	5	5	21	SP	5	4	5	5	5	24	SP	5	4	4	3	3	19	P	3	3	3	3	4	16	P	97								
18		1			1			1					1						4	4	5	5	4	22	SP	5	3	4	3	3	18	P	4	4	4	4	5	21	SP	5	3	3	4	3	18	P	3	3	3	4	3	16	P	95								
19	1				1			1											5	4	4	3	4	20	SP	5	4	4	4	4	21	SP	5	5	5	5	5	25	SP	5	3	4	5	5	22	SP	4	5	4	3	4	20	SP	108								
20			1	1				1							1				5	5	5	5	5	25	SP	4	3	3	4	4	18	P	4	4	3	5	4	20	SP	4	4	4	3	4	19	P	3	4	3	4	4	18	P	100								
21			1		1			1								1			5	5	5	5	5	25	SP	5	3	4	3	4	19	P	4	4	5	4	5	22	SP	4	4	4	3	4	20	SP	3	4	3	4	4	18	P	104								
22		1			1		1					1							5	3	3	5	4	20	SP	3	3	4	3	3	16	P	5	5	3	3	5	21	SP	5	3	4	4	4	20	SP	4	4	3	4	4	19	P	96								
23		1			1			1					1						4	4	3	4	4	19	P	5	3	3	3	4	18	P	4	4	5	3	4	20	SP	4	4	4	3	4	19	P	4	4	4	4	4	20	SP	96								
24	1				1			1									1		4	5	4	5	4	22	SP	4	4	4	4	4	20	SP	4	4	4	4	5	21	SP	4	3	4	4	4	19	P	4	4	4	4	4	20	SP	102								
25	1				1			1							1				4	4	4	4	4	20	SP	5	4	4	4	4	21	SP	4	5	4	5	5	23	SP	5	4	4	4	4	21	SP	4	4	4	4	4	20	SP	105								
26	1				1			1					1						5	5	5	5	5	25	SP	5	5	5	5	4	24	SP	5	4	5	4	5	23	SP	5	5	4	4	4	22	SP	5	4	4	4	4	21	SP	115								
27		1			1			1									1		5	5	5	5	5	25	SP	5	5	5	5	5	25	SP	4	5	5	5	5	24	SP	5	5	4	4	5	23	SP	5	5	5	4	4	23	SP	120								
28	1				1			1									1		4	4	4	5	4	21	SP	4	4	4	4	5	21	SP	4	4	5	4	5	22	SP	4	4	4	5	4	21	SP	5	5	5	5	4	24	SP	109								
29			1		1						1			1					5	5	4	5	5	24	SP	5	5	4	4	5	23	SP	5	5	5	4	5	24	SP	5	4	4	4	4	21	SP	5	5	4	4	5	23	SP	115								
30		1			1			1									1		4	5	5	4	5	23	SP	4	4	5	3	5	21	SP	5	5	4	5	5	24	SP	5	5	5	4	4	23	SP	5	5	4	4	5	23	SP	114								
31			1	1			1					1							5	4	4	5	5	23	SP	4	4	4	3	5	20	SP	4	5	5	4	5	23	SP	5	5	5	5	4	24	SP	5	5	4	5	23	SP	113									
32			1	1			1					1							3	3	3	3	15	CP	3	3	4	5	3	18	P	3	5	3	4	5	20	SP	4	3	5	4	5	21	SP	3	4	3	5	5	20	SP	94									
33		1			1			1									1		5	5	5	4	4	23	SP	4	3	4	5	5	21	SP	5	5	5	3	5	23	SP	4	3	3	4	3	17	P	4	4	4	5	5	22	SP	106								
34		1			1			1									1		5	4	4	5	5	23	SP	5	4	4	4	4	21	SP	4	4	4	4	4	20	SP	5	5	5	5	5	25	SP	4	4	4	5	5	22	SP	111								
35			1		1			1				1							4	5	5	4	5	23	SP	4	4	5	3	5	21	SP	5	5	4	5	5	24	SP	5	5	5	5	4	24	SP	5	4	4	5	5	23	SP	115								
36		1			1			1						1					4	4	4	4	5	21	SP	5	4	4	4	5	22	SP	5	4	4	5	4	22	SP	5	5	5	5	5	25	SP	5	4	5	5	5	24	SP	114								
37		1			1			1						1					5	4	5	5	5	24	SP	5	4	5	5	5	24	SP	5	5	5	5	5	25	SP	5	5	5	5	5	25	SP	5	5	5	5	5	25	SP	123								
38	1				1			1								1			5	4	5	4	5</																																							

## Lampiran 4. Surat Izin Penelitian



Medan, 5 Mei 2020

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

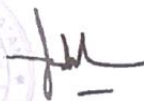
Yang Terhormat,  
 Pimpinan Apotek Terry Farma Medan  
 di-  
 Tempat

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
Ida Ria Erita Sitanggang P07539019203	Drs. Hotman Sitanggang, M.Pd	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Resep di Apotek Terry Farma Medan

Demikianlah kami sampaikan atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

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



*Apotek* **TERRY FARMA**

Jl. Sultan Iskandar Muda No.24 L Medan, Sumatera Utara

Telp. 061-4523763

Nomor : 1/VI/Apt.TF/2020

Medan, 10 Juni 2020

Perihal : Selesai Penelitian

Kepada :

Yth. Ketua Prodi D-III Farmasi

Politeknik Kesehatan Medan

Di Tempat

Dengan hormat,

Membalas surat saudara no : PP.06.01/00/01/150au/2020 tanggal : 5 Mei 2020 Perihal :  
Mohon Izin Penelitian Mahasiswa Program RPL Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes  
Medan, dengan ini kami sampaikan bahwa:

Nama : IDA RIA ERITA SITANGGANG

NIM : P07539019203

Institusi : D-III Farmasi Politekkes Medan

Telah selesai melaksanakan Penelitian di Apotek Terry Farma dengan judul :

**Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Terry Farma Jl.  
Iskandar Muda No. 24 L Kelurahan Darat Kecamatan Medan Baru Kota Medan.**

Untuk kelangsungan kegiatan Penelitian, kiranya saudara dapat memberikan kepada kami 1  
(satu) eksp. KTI jilid Lux.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Apotek Terry Farma

Tumbur Lumban Tobing, SE

## Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian



**Gambar 1. Apotek Terry Farma Medan**



**Gambar 2. Apotek Terry Farma Medan saat Physical Distancing**



**Gambar 3. Pasien mengisi koesioner pertanyaan**



**Gambar 4. Peneliti bertanya kepada pasien**

## Lampiran 6. Kartu Laporan Pertemuan Bimbingan KTI

PO/TEKNIK KESEHATAN  
JURUSAN FARMASI  
JL. AIRLANGGA NO. 20 MEDAN

**KARTU LAPORAN PERTEMUAN BIMBINGAN KTI  
MAHASISWA RPL**

Nama

: Ida Ria Erita Situnggang

NIM

: PO. 7539019203

Pembimbing

: Drs. Hotman Situnggang, M. Pd.




NO	TGL	PERTEMUAN	PEMBAHASAN	PARAF MAHASISWA	PARAF PEMBIMBING
1	31/1/2020	I	Bimbingan dan arahan	✓	✓
2			menyerasi judul "KTI"	✓	✓
3	04/2/2020	II	Ace judul KTI	✓	✓
4	27/2/2020	III	Konsultasi proposal. I	✓	✓
5	13/3/2020	IV	Konsultasi proposal II	✓	✓
6	7/4/2020	V	Revisi proposal	✓	✓
7	12/4/2020	VI	penyusunan PPT proposal	✓	✓
8	15/5/2020	VII	Revisi PPT proposal	✓	✓
9	14/6/20	VIII	Revisi PPT proposal	✓	✓
10	14/6/20	IX	perbaikan KTI	✓	✓
11	20/6/20	X	perbaikan KTI	✓	✓
12	22/6/20	XI	KTI selesai	✓	✓




Ketua  
Dra. Masuiah, M. Kes., Apt  
NIP. 196204281995032001

## 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 : [kep.k.poltekkesmedan@gmail.com](mailto:kep.k.poltekkesmedan@gmail.com)



---

**PERSETUJUAN KEPK TENTANG  
 PELAKSANAAN PENELITIAN BIDANG KESEHATAN  
 Nomor: 6-277/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 Resep Di Apotek Terry Farma Medan”**

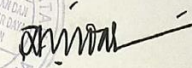
Yang menggunakan manusia dan hewan sebagai subjek penelitian dengan ketua Pelaksana/ Peneliti Utama : **Ida Ria Erita Sitanggang**  
 Dari Institusi : **Jurusan D-III Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan**

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

