

## 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 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
- Permenkes No. 73 Tahun 2016 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*
- Permenkes No. 74 tahun 2016 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*
- Permenkes No. 75 Tahun 2014 *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*
- 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
- Sukanto, Herlinda, 2017. *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar*. Skripsi . UIN Alauddin Makassar
- Undang-undang No. 36 Tahun 2009 *Tentang Kesehatan*

## LAMPIRAN 1

### SURAT PERSETUJUAN SEBAGAI SUBJEK PENELITIAN (INFORMED CONSENT)

Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur

Peneliti : Darli Oktaviyana Siagian

Jurusan : DIII-Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

Dengan menandatangani lembaran ini saya memberikan persetujuan untuk mengisi kuisisioner yang diberikan peneliti. Saya mengerti bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur tahun 2019". 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, 2019  
Peneliti,

( )

(Darli Oktaviyana S)

## LAMPIRAN 2

### KOESIONER PENELITIAN

#### TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK UPT PUSKESMAS GLUGUR DARAT KECAMATAN MEDAN TIMUR

##### 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 (  $\checkmark$  ) 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 penebusan 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	Keterampilan petugas farmasi dalam meracik obat					
3	Kesopanan, kerammatamahan, 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 4

**TABEL 1. Distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan jawaban responden terhadap daya tangkap (*Responsiveness*)**

No	Pertanyaan	Responden		Skor	
		Jumlah	%	Bobot	Total
1.	Ketepatan pelayanan petugas kefarmasian dalam pemberian obat				
	a. Sangat Puas	22	23	5	110
	b. Puas	68	72	4	272
	c. Cukup Puas	5	5	3	15
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
2.	Kemampuan petugas farmasi untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan anda				
	a. Sangat Puas	18	19	5	90
	b. Puas	65	68	4	260
	c. cukup Puas	12	13	3	36
	d. Tidak Puas	0	0	2	0
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
3.	Ketanggapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan pasien				
	a. Sangat Puas	19	20	5	95
	b. Puas	60	63	4	240
	c. Cukup Puas	15	16	3	45
	d. Tidak Puas	1	1	2	2
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
4.	Kecepatan penyerahan obat pada setiap penebusan resep yang dilakukan petugas farmasi				
	a. Sangat Puas	15	16	5	75
	b. Puas	58	61	4	232
	c. Cukup Puas	19	20	3	57
	d. Tidak Puas	3	3	2	6
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
5.	Petugas farmasi memberikan informasi mengenai obat dengan bahasa yang mudah dimengerti				
	a. Sangat Puas	18	19	5	90
	b. Puas	67	71	4	268
	c. Cukup Puas	9	9	3	27
	d. Tidak Puas	1	1	2	6
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
Total skor					1922

**TABEL 2. Distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan jawaban responden terhadap kehandalan (*Reliability*)**

No	Pertanyaan	Responden		Skor	
		Jumlah	%	Bobot	Total
1.	Pasien dilayani sesuai urutannya (tidak boleh ada pasien yang menyerobot antrian)				
	a. Sangat Puas	30	32	5	150
	b. Puas	59	62	4	236
	c. Cukup Puas	4	4	3	12
	d. Tidak Puas	2	2	2	4
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
2.	Kejelasan informasi mengenai fungsi, aturan pakai, efek samping obat yang diberikan petugas farmasi kepada anda				
	a. Sangat Puas	17	18	5	85
	b. Puas	59	62	4	236
	c. Cukup Puas	15	16	3	45
	d. Tidak Puas	4	4	2	8
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
3.	Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi obat kepada pasien				
	a. Sangat Puas	15	16	5	75
	b. Puas	68	72	4	272
	c. Cukup Puas	11	12	3	33
	d. Tidak Puas	1	1	2	2
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
4.	Kejelasan informasi tentang penyimpanan obat yang digunakan pasien				
	a. Sangat Puas	12	13	5	60
	b. Puas	58	61	4	232
	c. Cukup Puas	21	22	3	63
	d. Tidak Puas	4	4	2	8
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
5.	Kejelasan penulisan etiket pada kemasan				
	a. Sangat Puas	20	21	5	100
	b. Puas	62	65	4	248
	c. Cukup Puas	8	8	3	24
	d. Tidak Puas	5	5	2	10
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
Total skor					1903

**TABEL 3. Distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan jawaban responden terhadap jaminan (*Assurance*)**

No	Pertanyaan	Responden		Skor	
		Jumlah	%	Bobot	Total
1.	Petugas farmasi menguasai pengetahuan tentang obat				
	a. Sangat Puas	18	19	5	90
	b. Puas	64	67	4	256
	c. Cukup Puas	12	13	3	36
	d. Tidak Puas	1	1	2	2
2.	Keterampilan petugas farmasi dalam meracik obat				
	a. Sangat Puas	14	15	5	70
	b. Puas	61	64	4	244
	c. Cukup Puas	17	18	3	51
	d. Tidak Puas	3	35	2	6
3.	Kesopanan, keramamahan, serta perhatian yang diberikan petugas farmasi dalam melayani anda				
	a. Sangat Puas	21	22	5	105
	b. Puas	64	64	4	256
	c. Cukup Puas	7	18	3	21
	d. Tidak Puas	3	3	2	6
4.	Obat yang diberikan kepada pasien sesuai dengan kebutuhan pasien				
	a. Sangat Puas	24	25	5	120
	b. Puas	65	67	4	260
	c. Cukup Puas	3	7	3	9
	d. Tidak Puas	3	3	2	6
5.	Kepercayaan anda terhadap pelayanan di apotek				
	a. Sangat Puas	25	26	5	125
	b. Puas	62	65	4	248
	c. Cukup Puas	7	7	3	21
	d. Tidak Puas	1	1	2	2
Total skor					1934

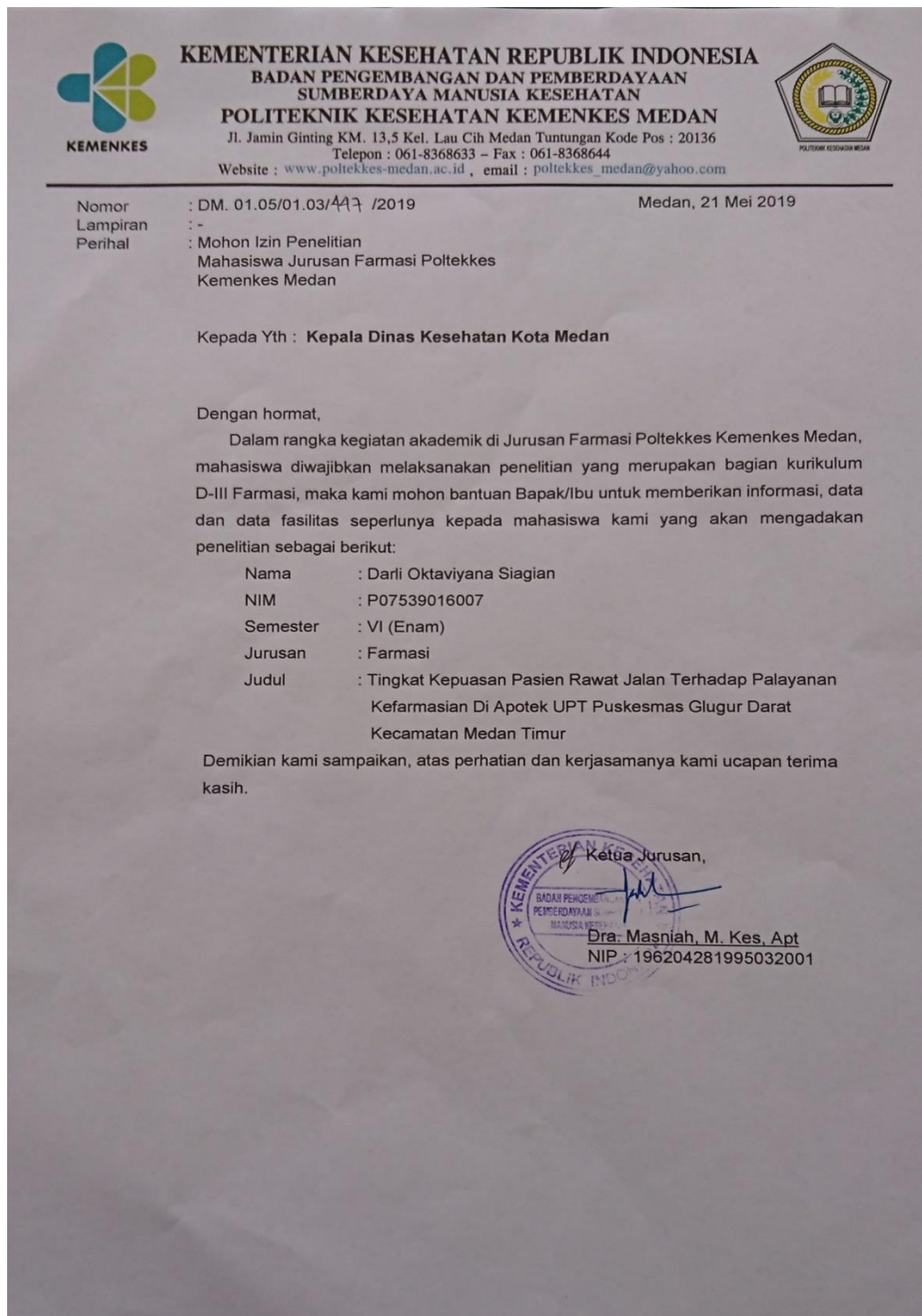
**TABEL 4. Distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan jawaban responden terhadap kepedulian (*Empathy*)**

No	Pertanyaan	Responden		Skor	
		Jumlah	%	Bobot	Total
1.	Profesional petugas farmasi kepada pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain				
	a. Sangat Puas	23	24	5	115
	b. Puas	58	61	4	232
	c. Cukup Puas	13	14	3	39
	d. Tidak Puas	1	1	2	2
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
2.	Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarga pasien yang diberikan oleh petugas farmasi				
	a. Sangat Puas	21	22	5	105
	b. Puas	65	68	4	260
	c. Cukup Puas	8	8	3	24
	d. Tidak Puas	1	1	2	2
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
3.	Pemahaman petugas tentang kebutuhan dan keinginan pasien				
	a. Sangat Puas	16	17	5	80
	b. Puas	65	68	4	260
	c. Cukup Puas	11	12	3	33
	d. Tidak Puas	3	3	2	6
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
4.	Petugas farmasi melakukan konseling yang baik kepada pasien				
	a. Sangat Puas	13	14	5	65
	b. Puas	67	71	4	268
	c. Cukup Puas	14	15	3	42
	d. Tidak Puas	1	1	2	2
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
5.	Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta				
	a. Sangat Puas	15	16	5	75
	b. Puas	62	65	4	248
	c. Cukup Puas	14	15	3	42
	d. Tidak Puas	4	4	2	8
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
Total skor					1908

**TABEL 5. Distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan jawaban responden terhadap bukti fisik (*Tangible*)**

No	Pertanyaan	Responden		Skor	
		Jumlah	%	Bobot	Total
1.	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang tunggu				
	a. Sangat Puas	21	22	5	105
	b. Puas	58	61	4	232
	c. Cukup Puas	12	13	3	36
	d. Tidak Puas	1	1	2	2
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
2.	Penampilan petugas farmasi dalam hal kebersihan dan kerapian				
	a. Sangat Puas	25	26	5	125
	b. Puas	64	67	4	256
	c. Cukup Puas	4	4	3	12
	d. Tidak Puas	2	2	2	4
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
3.	Penataan eksterior dan interior ruang apotek				
	a. Sangat Puas	19	20	5	95
	b. Puas	59	62	4	236
	c. Cukup Puas	14	15	3	42
	d. Tidak Puas	3	3	2	6
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
4.	Ketersediaan informasi obat, dalam bentuk buletin, leaflet, label obat, poster, majalah dinding dan lain-lain				
	a. Sangat Puas	22	23	5	110
	b. Puas	57	60	4	228
	c. Cukup Puas	12	13	3	36
	d. Tidak Puas	4	4	2	8
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
5.	Kelengkapan fasilitas apotek (tempat duduk memadai, toilet, sirkulasi udara yang baik)				
	a. Sangat Puas	23	24	5	115
	b. Puas	48	51	4	192
	c. Cukup Puas	21	22	3	63
	d. Tidak Puas	3	3	2	6
	e. Sangat Tidak Puas	0	0	1	0
Total skor					1909

## LAMPIRAN 5



Gambar 1. Surat Izin Mohon Penelitian



## PEMERINTAH KOTA MEDAN DINAS KESEHATAN

e-mail : dkk\_medan@yahoo.com  
Jalan Rotan Komplek Petisah Telp ( 061 ) 4520331  
MEDAN

Medan, 29 Maret 2019

Nomor : 440 / 120.20 / III / 2019  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Survey Penelitian

Kepada Yth :  
Koord Puskesmas  
Glugur Darat  
di-

Tempat

Dengan Hormat,  
Sehubungan dengan Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan  
No.DM.01.05/01.03/262/2019, tanggal 26 Maret 2019, Perihal **Ijin Survey  
Penelitian** di Puskesmas Kota Medan.

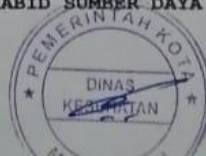
Bersama ini kami kirimkan nama Mahasiswa Jurusan Farmasi Poltekkes  
Kemenkes Medan yang melaksanakan **Survey Penelitian** sbb :

Nama : Darli Oktaviyana Siagian  
NIM : P07539016007  
Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan  
Kefarmasian di Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan  
Medan Timur

Kepada Mahasiswa tersebut harap diberikan bimbingan dan pengarahan sesuai  
dengan kebutuhan.

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik  
diucapkan terima kasih.

A.n. KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA MEDAN  
KABID SUMBER DAYA KESEHATAN



DIRGO DIRHAMSYAH, SKM, M.Kes  
NIP. 19630824 198703 1 013

Gambar 2. Surat Ijin Survey Penelitian



**PEMERINTAHAN KOTA MEDAN**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPT PUSKESMAS GLUGUR DARAT**  
JL. Pendidikan No.8 Kel. Glugur Darat I Kec. Medan Timur  
e-mail: pkm.gdaratmedan@gmail.com

Nomor : 445/103/GD/VI/2019  
Lampiran :  
Perihal : **Selesai Penelitian**

Medan, 20 Juni 2019  
Kepada Yth  
Dinas Kesehatan Kota Medan  
Di  
Medan

Menanggapi surat dari Dinas Kesehatan Kota Medan Nomor :  
440/198.46/V/2019 Tentang melaksanakan penelitian menerangkan bahwa :

Nama : Dari Oktaviyana Siagian  
NIM : P07539016007  
Judulpenelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pelayanan  
Kefarmasian di Apotek UPT Puskesmas Glugur  
Darat Kecamatan Medan Timur

Berkenaan dengan hal tersebut bersama ini kami beritahukan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan Penelitian di lingkungan Puskesmas Glugur Darat Medan

Demikian surat ini kami sampaikan, serta atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Kepala UPT Puskesmas Glugur Darat  
**Dr. Rosita Nuriannah S**  
NIP. 19611207 199603 2 001

**Tembusan**

1. Ketua Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Republik Indonesia
2. Peninggal

Gambar 3. Surat Selesai Penelitian

## LAMPIRAN 6



Gambar 1. UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur



Gambar 2. Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur




Gambar 3. Pasien mengisi koesioner pertanyaan



Gambar 4. Peneliti bertanya kepada pasien

LAMPIRAN 7

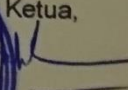
POLITEKNIK KESEHATAN  
JURUSAN FARMASI  
JL. AIRLANGGA NO. 20 MEDAN




**KARTU LAPORAN PERTEMUAN BIMBINGAN KTI**

Nama Mahasiswa : DARLI OKTAVIYANA SIAGIAN  
 NIM : P07539016007  
 Pembimbing : Dra. MASNIAH, M.Kes., Apt.

No.	TGL	PERTE MUA	PEMBAHASAN	PARAF MAHASISWA	PARAF PEMBIMBING
1	5/3-19	1	Konsultasi Judul		
2	8/3-19	2	ACC Judul		
3	15/3-19	3	Revisi Bab I dan II		
4	17/3-19	4	Revisi Bab III		
5	04/5-19	5	Acc Proposal		
6	08/5-19	6	Perbaikan Proposal		
7	18/6-19	7	Diskusi Bab IV dan V		
8	19/6-19	8	Diskusi Abstrak		
9	20/6-19	9	Revisi Bab IV, V dan Abstrak		
10	22/6-19	10	Acc KTI		
11	28/6-19	11	Seminar Hasil		
12	28/6-19	12	UAP		

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



Gambar 1. Kartu Laporan Pertemuan Bimbingan KTI

## LAMPIRAN 8



**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](mailto:kepk.poltekkesmedan@gmail.com)



**PERSETUJUAN KEPK TENTANG  
PELAKSANAAN PENELITIAN BIDANG KESEHATAN  
Nomor: 01/917/KEPK/POLTEKES KEMENKES MEDAN 2019**

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 UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur”**

Yang menggunakan manusia dan hewan sebagai subjek penelitian dengan ketua Pelaksana/  
Peneliti Utama : **Darli Oktaviyana Siagian**  
Dari Institusi : **Jurusan DIII Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan**

Dapat disetujui pelaksanaannya dengan syarat :  
Tidak bertentangan dengan nilai – nilai kemanusiaan dan kode etik penelitian farmasi.  
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 2019  
Komisi Etik Penelitian Kesehatan  
Poltekkes Kemenkes Medan

Jp Ketua,

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