

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN 1



UMY UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA
Unggul di Semua

FAKULTAS
KEDOKTERAN DAN
ILMU KESEHATAN

Nomor : 497/EP-FKIK-UMY/X/2018

KETERANGAN LOLOS UJI ETIK
ETHICAL APPROVAL

Komite Etik Penelitian Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dalam upaya melindungi hak asasi dan kesejahteraan responden/subyek penelitian, telah mengkaji dengan teliti protokol berjudul :

The Ethics Committee of the Faculty of Medicine and Health Sciences, University of Muhammadiyah Yogyakarta, with regards of the protection of human rights and welfare in research, has carefully reviewed the research protocol entitled :

"Profil Pelayanan Kefarmasian Sesuai dengan Standar Permenkes Nomor 73 Tahun 2016 dan Analisis Kepuasan Konsumen Apotek di Kabupaten Bantul"

Peneliti Utama : Pinasti Utami
Principal Investigator Firdhanita Lis Syafani
Lalu Ilham Rizali Hadi
Muhammad Bima Maulana
Revo Ramadhan
Zolla Leanora Puteri

Nama Institusi : Program Studi Farmasi FKIK UMY
Name of the Institution

Negara : Indonesia
Country

Dan telah menyetujui protokol tersebut diatas.
And approved the above-mentioned protocol.



Yogyakarta, 18 Oktober 2018

Ketua
Chairperson

Dr. Dr. Titeek Hidayati, M.Kes.
FISPH., FISCM.

***Peneliti Berkewajiban :**

1. Menjaga kerahasiaan identitas subyek penelitian
2. Memberitahukan status penelitian apabila :
 - a. Setelah masa berlakunya keterangan lolos uji etik (1 tahun sejak tanggal terbit), penelitian masih belum selesai, dalam hal ini *ethical clearance* harus diperpanjang
 - b. Penelitian berhenti di tengah jalan
3. Melaporkan kejadian serius yang tidak diinginkan (*serious adverse events*).
4. Peneliti tidak boleh melakukan tindakan apapun pada responden/subyek sebelum penelitian lolos uji etik.

ADDRESS

Kampus Terpadu UMY Gd. Siti Walidah LT.3
Jl. Brawijaya (Lingkar Selatan)
Tamanirta - Kasihan - Bantul
D.I.Yogyakarta 55183

CONTACT

Phone : (0274) 387656 ext. 213
Fax : (0274) 387658
Email : fkik@umy.ac.id
www.fkik.umy.ac.id

LAMPIRAN 2



**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH**

Jalan Robert Wolter Monginsidi 1 Bantul 55711, Telp. 367533, Faks. (0274) 367796
Laman: www.bappeda.bantulkab.go.id Posel: bappeda@bantulkab.go.id

SURAT KETERANGAN/IZIN

Nomor : 070 / Reg / 2655 / S1 / 2018

Dasar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 jo Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian; 2. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul 3. Peraturan Bupati Bantul Nomor 108 Tahun 2017 tentang Pemberian Izin Penelitian, Kuliah Kerja Nyata (KKN) dan Praktik Kerja Lapangan (PKL) 4. Surat Keputusan Kepala Bappeda Nomor 120/KPTS/BAPPEDA/2017 Tentang Prosedur Pelayanan Izin Penelitian, KKN, PKL, Survey, dan Pengabdian Kepada Masyarakat di Kabupaten Bantul
Memperhatikan	Surat dari : Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, UMY Nomor : 3941/D.1-III/FARM-UMY/IX/2018 Tanggal : 08 September 2018 Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul, memberikan izin kepada	
1. Nama	: REVO RAMADHAN
2. NIP/NIM/No.KTP	: 170293001970001
3. No. Telp/ HP	: 082242185235

Untuk melaksanakan izin Penelitian dengan rincian sebagai berikut :

a. Judul	: PROFIL PELAYANAN KEFARMASIAN SESUAI PERMENKES NOMOR 73 TAHUN 2016 DAN ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN APOTEK RASIO RENDAH DI KECAMATAN SRANDAKAN, SANDEN, PUNDONG, DAN KRETEK KABUPATEN BANTUL
b. Lokasi	: Apotek-apotek Di Kec. Srandakan, Sanden, Pundong, Dan Kretek
c. Waktu	: 10 September 2018 s/d 10 Maret 2019
d. Status izin	: Baru
e. Jumlah anggota	: -
f. Nama Lembaga	: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, UMY

Ketentuan yang harus ditaati :

1. Dalam melaksanakan kegiatan tersebut harus selalu berkoordinasi dengan instansi terkait untuk mendapatkan petunjuk seperlunya;
2. Wajib mematuhi peraturan perundangan yang berlaku;
3. Izin hanya digunakan untuk kegiatan sesuai izin yang diberikan;
4. Menjaga ketertiban, etika dan norma yang berlaku di lokasi kegiatan;
5. Izin ini tidak boleh disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu ketertiban umum dan kestabilan pemerintahan;
6. Pemegang izin wajib melaporkan pelaksanaan kegiatan bentuk *hardcopy (hardcover)* dan *softcopy (CD)* kepada Pemerintah Kabupaten Bantul c q Bappeda Kabupaten Bantul setelah selesai melaksanakan kegiatan
7. Surat izin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat izin sebelumnya paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat izin; dan
8. Izin dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut di atas;

Dikeluarkan di Bantul
Pada tanggal 10 September 2018.



Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Bupati Bantul (sebagai laporan)
2. Ka Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kab Bantul
3. Ka Dinas Kesehatan Kab Bantul
4. Ka Apotek Rahma, Tnmurti, Srandakan
5. Ka Apotek Mangiran, Srandakan
6. Ka Apotek Khadijah II Sanden Murtigading Sanden Bantul
7. Ka Apotek Celep Farma Celep Srigading Sanden Bantul
8. Ka Apotek Sorobayan, Gadingsari, Sanden
9. Ka Apotek Gerald Murtigadingsari, Sanden



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jalan Robert Wolter Monginsidi 1 Bantul 55711, Telp. 367533, Faks. (0274) 367796
Laman: www.bappeda.bantulkab.go.id Posel: bappeda@bantulkab.go.id

Lampiran Nomor Izin : 070 / Reg / 2655 / S1 / 2018

10. Ka. Apotek Pundong Farma, Srihardono, Pundong
11. Ka. Apotek Fansenu Farma, Pundong
12. Ka. Apotek Rizki Barokah, Pundong
13. Ka. Apotek Barokah Farma Busuran Donotirto Kretek Bantul
14. Ka. Apotek Mutiara Bunda Busuran Donotirto Kretek Bantul
15. Ka. Apotek Paris Farma, Parangtritis Kretek Bantul
16. Ka. Apotek Sefira, Tirtomulyo Kretek Bantul
17. Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, UMY
18. Yang Bersangkutan (Pemohon)

LAMPIRAN 3

Lampiran 1. Kuisisioner pelayanan kefarmasian

PEDOMAN WAWANCARA

PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK BERDASARKAN PERMENKES RI NO.73 TAHUN 2016

Catatan:

Semua data pribadi akan dirahasiakan. Hasil akhir dari penelitian adalah gambaran keseluruhan dalam satu kabupaten.

I. Kuisisioner Tentang Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai.

No.	Pertanyaan	YA	TIDAK
1.	Apakah dalam perencanaan pengadaan sediaan farmasi anda memperhatikan pola penyakit, pola konsumsi, kemampuan masyarakat, dan atau budaya masyarakat?		
2.	Apakah dalam pengadaan anda memperoleh obat-obatan dari PBF, apotek lain, dan atau toko obat?		
3.	Apakah saat melakukan penerimaan obat-obatan anda memeriksa kesesuaian spesifikasi, jumlah, mutu, waktu penyerahan dan harga yang tertera dalam surat pemesanan dengan kondisi fisik barang yang diterima?		
4.	Adakah tempat penyimpanan khusus (misalnya lemari pendingin atau tempat penyimpanan narkotika dan psikotropika) untuk obat tertentu (misalnya serum, vaksin)?		
5.	Apakah apotek Anda dalam penataan obat menggunakan wadah asli atau memindahkan isi obat dari wadah asli ke wadah lain dengan menyertakan informasi terkait nama obat, nomor batch dan tanggal kadaluwarsa?		
6.	Apakah tempat penyimpanan obat dipisahkan dari penyimpanan bahan lainnya yang menyebabkan kontaminasi?		
7.	Apakah penyimpanan obat di apotek anda disusun secara alfabetis, bentuk sediaan, dan atau kelas terapi ?		

8.	Apakah sistem pengeluaran obat di apotek anda berdasarkan FEFO (<i>First Expire First Out</i>), dan atau FIFO (<i>First In First Out</i>) ?		
9.	Apakah obat kadaluwarsa dimusnahkan sesuai dengan jenis dan bentuk sediaan?		
10.	Apakah pemusnahan obat kadaluwarsa atau rusak yang mengandung narkotika atau psikotropika dilakukan oleh Apoteker dan disaksikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota?		
11.	Apakah pemusnahan obat kadaluwarsa atau rusak selain yang mengandung narkotika atau psikotropika dilakukan oleh Apoteker dan disaksikan oleh tenaga kefarmasian lain yang memiliki surat izin praktik atau surat izin kerja?		
12.	Apakah pemusnahan obat dapat dibuktikan dengan berita acara pemusnahan menggunakan formulir 1 menurut PERMENKES No. 73 Tahun 2016?		
13.	Apakah resep yang telah disimpan lebih dari 5 tahun dimusnahkan oleh apoteker dan disaksikan oleh petugas lain di apotek dengan cara dibakar atau cara pemusnahan lain?		
14.	Apakah pemusnahan resep dapat dibuktikan dengan Berita Acara Pemusnahan Resep menggunakan formulir 2 menurut PERMENKES No. 73 Tahun 2016 dan selanjutnya dilaporkan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota?		
15.	Apakah apotek anda menggunakan kartu stok untuk pengendalian persediaan obat yang didalamnya memuat nama obat, tanggal kadaluwarsa, jumlah pemasukan, pengeluaran, dan sisa persediaan obat?		
16.	Apakah dilakukan pencatatan pada surat pesanan, fraktur, kartu stok dan atau nota/struk penjualan ?		
17.	Apakah setiap keuangan, barang, dan lainnya selalu dilaporkan atau didokumentasikan?		
18.	Apakah setiap hal yang berkaitan dengan narkotika dan psikotropika selalu dilaporkan atau didokumentasikan?		

II. Kuisioner Tentang Pelayanan Farmasi Klinik

No.	Pertanyaan	YA	TIDAK
1.	Apakah dalam skrining resep, anda melakukan skrining administratif ?		

2.	Apakah dalam skrining resep, anda melakukan skrining kesesuaian farmasetik ?		
3.	Apakah dalam skrining resep, anda melakukan skrining terkait pertimbangan klinis ?		
4.	Apakah anda selalu melakukan konsultasi dengan dokter penulis resep apabila ada ketidakjelasan dalam penulisan resep?		
5.	Apakah anda selalu menghitung kebutuhan jumlah obat sesuai dengan resep?		
6.	Apakah anda selalu mengambil obat yang dibutuhkan pada rak penyimpanan dengan memperhatikan nama obat, tanggal kadaluwarsa, dan keadaan fisik obat?		
7.	Apakah anda melakukan peracikan obat bila diperlukan?		
8.	Apakah anda memberikan etiket pada obat-obat yang anda serahkan seperti warna putih untuk obat dalam/oral, warna biru untuk obat luar, dan atau label 'kocok dahulu' pada sediaan suspensi/emulsi?		
9.	Apakah anda menyesuaikan kembali apa yang tertulis pada etiket dengan apa yang tertulis pada resep sebelum anda memberikan obat kepada pasien atau keluarganya?		
10.	Apakah anda memberikan informasi cara penggunaan obat dan memberikan informasi hal-hal yang terkait manfaat, efek samping, dan cara penyimpanan obat?		
11.	Apakah apakah anda membuat salinan resep sesuai dengan resep asli dan diparaf oleh apoteker?		
12.	Apakah resep disimpan pada tempatnya?		
13.	Apakah apoteker memiliki catatan pengobatan pasien seperti formulir 5 menurut PERMENKES No. 73 Tahun 2016?		
14.	Apakah anda memberikan informasi kepada pasien yang membutuhkan obat non resep untuk penyakit ringan dan memilihkan obat bebas atau bebas terbatas yang sesuai?		
15.	Apakah apotek anda melakukan pelayanan informasi obat?		
16.	Jika YA, Apakah anda melakukan dokumentai terhadap pelayanan informasi obat seperti formulir 6 menurut PERMENKES No. 73 Tahun 2016?		
17.	Apakah apotek anda melakukan pelayanan konseling?		
18.	Jika YA, apakah anda menyediakan jam konseling setiap hari bagi pasien?		

19.	Apakah anda melakukan tindakan lanjut terapi (misalnya melalui komunikasi telepon dengan pasien atau mengunjungi pasien (<i>home care</i>))?		
20.	Jika YA, apakah dilakukan dokumentasi <i>home pharmacy care</i> seperti formulir 8 menurut PERMENKES No. 73 Tahun 2016?		
21.	Apakah anda pernah melakukan pemantauan terapi obat pada pasien dengan kriteria tertentu (menerima lebih dari lima jenis obat, usia lanjut, ibu hamil, dll)?		
22.	Jika YA, apakah dilakukan dokumentasi pemantauan terapi obat seperti formulir 9 menurut PERMENKES No. 73 Tahun 2016?		
23.	Apakah anda pernah melakukan Monitoring Efek Samping Obat (MESO)?		
24.	Jika YA, maka Apakah dilakukan dokumentasi MESO seperti formulir 10 menurut PERMENKES No. 73 Tahun 2016?		
25.	Jika YA, apakah dilakukan pelaporan ke Pusat Monitoring Efek Samping Obat Nasional?		

III. Kuisioner Tentang Sumber Daya Kefarmasian

No.	Pertanyaan	YA	TIDAK
1.	Apakah anda memenuhi persyaratan administrasi meliputi kepemilikan ijazah dari institusi terakreditasi ?		
2.	Apakah anda memenuhi persyaratan memiliki STRA ?		
3.	Apakah anda memenuhi persyaratan memiliki sertifikat kompetensi ?		
4.	Apakah anda memenuhi persyaratan memiliki SIPA ?		
5.	Apakah anda mengenakan atribut praktik profesi (seperti jas apoteker, tanda pengenal) saat melakukan pelayanan di apotek?		
6.	Apakah apoteker mengikuti Pendidikan berkelanjutan/continuing professional development (CPD) dan mampu memberikan pelatihan yang berkesinambungan??	Sebelum	
7.	Apakah apoteker aktif mengembangkan diri misalnya melalui pelatihan, seminar, <i>workshop</i> Pendidikan berkelanjutan atau mandiri?		
8.	Apakah apotek anda memiliki ruang penerimaan resep		
9.	Apakah apotek anda memiliki ruang pelayanan dan peracikan resep		

10	Apakah apotek anda memiliki ruang penyerahan obat		
11	Apakah apotek anda memiliki ruang konseling		
12	Apakah apotek anda memiliki ruang penyimpanan sediaan farmasi, alkes, dan bahan medis habis pakai		
13	Apakah apotek anda memiliki ruang arsip		

IV. Kuisisioner Tentang Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian.

No	Pertanyaan	YA	TIDAK
1.	Apakah anda pernah melakukan evaluasi mutu manajerial terkait evaluasi audit (seperti audit keuangan, audit kesesuaian SPO, audit <i>stock opname</i>)?		
2.	Apakah anda pernah melakukan review berdasarkan hasil monitoring terhadap pengelolaan sediaan farmasi dan sumber daya yang digunakan (seperti perbandingan harga obat, pengkajian terhadap obat <i>fast/slow moving</i>)		
3.	Apakah anda pernah melakukan observasi berdasarkan hasil monitoring terhadap seluruh proses pengelolaan sediaan farmasi (seperti ketertiban dokumen, proses transaksi dengan distributor, observasi terhadap penyimpanan obat)		
4.	Apakah anda pernah melakukan evaluasi mutu pelayanan farmasi klinik terkait menggunakan angket/kuisisioner agar pelanggan dapat menilai pelayanan apotek?		
5.	Apakah anda pernah melaksanakan Standar Prosedur Operasional (SPO) untuk menjamin mutu pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan		
6.	Apakah anda pernah melakukan audit waktu pelayanan dan penyerahan obat (seperti memeriksa dan memastikan waktu pelayanan resep di apotek antara 15-30 menit)		
7.	Apakah anda pernah melakukan review terhadap kejadian <i>medication error</i> ?		

LAMPIRAN 4

Lampiran.2 kuisisioner tingkat kepuasan konsumen

INSTRUMEN PENELITIAN

Kode pasien :

Kode Apotek :

“TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN APOTEK DI KABUPATEN BANTUL”

1. Isilah semua pertanyaan dengan benar dan lengkap.
2. Untuk kuisisioner data demografi, isilah sesuai kondisi Bapak/Ibu. Berikanlah tanda *checklist* (√) pada tempat yang disediakan dan isilah titik-titik jika ada pertanyaan yang harus dijawab.

Nama :
 Jenis kelamin :
 Umur :
 Status : tidak kawin/kawin/cerai
 Pekerjaan : PNS/Pegawai swasta/wiraswasta/tidak bekerja
 Pendidikan terakhir : tamat SD/SMP/SMA/Diploma/Sarjana

Kuisisioner I :

- Tentang harapan anda terhadap pelayanan informasi obat di Apotek

No	Pernyataan	Apa harapan anda tentang pelayanan informasi obat di apotek?				
		Sangat Puas	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)						
1.	Petugas memberi informasi tentang nama obat					
2.	Petugas memberi informasi tentang dosis obat					

3.	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat					
4.	Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat					
5.	Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa					
6.	Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat					
7.	Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang bisa dimengerti pasien					
8.	Petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat					
Dimensi Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)						
9.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien					
10.	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham					
11.	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta					
12.	Setiap keluhan pasien di atasi dengan cepat					

Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>)						
13.	Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggungjawabkan					
14.	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat					
15.	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat					
Dimensi Empathy						
16.	Petugas di Apotek memakai pakaian yang rapi					
17.	Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas					
18.	Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta					
19.	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat					
20.	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien					
Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)						
21.	Tersedianya Ruang khusus untuk pelayanan informasi obat					
22.	Ruangan pelayanan informasi obat nyaman					
23.	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah di mengerti					
24.	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur					

LAMPIRAN 5

Karakteristik	Jumlah (3 apotek)	Persentase %
Pemilik saham		
-Investor	3	100%
-Pribadi	0	0%
Tahun berdiri		
-2008-2012	2	67%
-2013-2018	1	33%
Waktu operasional		
-Pagi-siang-malam	3	100%
-Pagi-siang-sore	0	0
-Pagi-siang	0	0
Jumlah pegawai		
-4 pegawai	1	34%
-5 pegawai	1	33%
-6 pegawai	1	33%
Jumlah omset per Bulan		
->Rp.45.000.000,00	2	67%
-Rp.5.000.000,00- Rp.15.000.000,00	1	33%
Jumlah kunjungan		
-101-1000 orang	2	67%
-4001-5000 orang	1	33%

NO	KEGIATAN	KESESUAIAN	
		YA	TIDAK
1.	Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai	81%	19%
2.	Pelayanan Farmasi Klinik	80%	20%
3.	Sumber Daya Kefarmasian	90%	10%
4.	Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian	76%	24%
5.	Hasil keseluruhan		

LAMPIRAN 6

Karakteristik	Jumlah (n=300)	Persentase (total=%)
Jenis kelamin -Laki-laki -Perempuan	177 123	41% 59%
Golongan usia -14-16 tahun -20-34 tahun -35-49 tahun -50-64 tahun -65-70 tahun	17 129 115 36 3	6% 43% 38% 12% 1%
Status -Kawin -Tidak kawin -Bercerai	218 78 4	73% 26% 1%
Pekerjaan -Wirasawasta -Buruh -PNS -Pegawai swasta -Pelajar-mahasiswa -Tidak bekerja (IRT,Pensiunan) -Lain-lain (satpam,honorer,karyawati)	61 66 23 59 30 58 3	20% 22% 8% 20% 10% 19% 1%
Pendidikan -Tamat SD -SMP -SMA -Pendidikan Tinggi	15 55 171 59	5% 18% 57% 20%

NO	Dimensi pelayanan	Persentase %			
		Sangat puas	Puas	Kurang puas	Tidak puas
1	Dimensi Keandalan (Reliability)	17%	74%	8%	1%
2	Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)	21%	68%	10%	1%
3	Dimensi Jaminan (Assurance)	17%	76%	7%	0%
4	Dimensi Empati (Empathy)	27%	60%	12%	1%
5	Dimensi Berwujud (Tangible)	11%	70%	18%	1%

Revo Ramadhan turnitin

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

media.neliti.com

Internet Source

4%

2

text-id.123dok.com

Internet Source

2%

3

wildanasudirman.blogspot.com

Internet Source

2%

4

repositori.uin-alauddin.ac.id

Internet Source

1%

5

docplayer.info

Internet Source

1%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 1%