




LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Lolos Uji Etik

	UMY UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA <small>Unggul & Islami</small>	FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
Nomor : 497/EP-FKIK-UMY/X/2018		
<u>KETERANGAN LOLOS UJI ETIK</u> 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 :		
<i>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 :</i>		
“Profil Pelayanan Kefarmasian Sesuai dengan Standar Permenkes Nomor 73 Tahun 2016 dan Analisis Kepuasan Konsumen Apotek di Kabupaten Bantul”		
Peneliti Utama <i>Principal Investigator</i>	: Pinasti Utami Firdhanita Lis Syafani Lalu Ilham Rizali Hadi Muhammad Bima Maulana Revo Ramadhan Zolla Leanora Puteri	
Nama Institusi <i>Name of the Institution</i>	: Program Studi Farmasi FKIK UMY	
Negara <i>Country</i>	: Indonesia	
Dan telah menyetujui protokol tersebut diatas. <i>And approved the above-mentioned protocol.</i>		
Yogyakarta, 18 Oktober 2018		
 Dr. Titek Hidayati, M.Kes. FISPH, FISCM.		
*Peneliti Berkewajiban :		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjaga kerahasiaan identitas subyek penelitian 2. Memberitahukan status penelitian apabila : <ol style="list-style-type: none"> a. Setelah masa berlakunya keterangan lolos uji etik (1 tahun sejak tanggal terbit), penelitian masih belum selesai, dalam hal ini <i>ethical clearance</i> harus diperpanjang b. Penelitian berhenti di tengah jalan 3. Melaporkan kejadian serius yang tidak diinginkan (<i>serious adverse events</i>). 4. Peneliti tidak boleh melakukan tindakan apapun pada responden/subyek sebelum penelitian lolos uji etik. 		
ADDRESS	CONTACT	
Kampus Terpadu UMY Gd. Siti Walidah LT.3 Jl. Brawijaya (Lingkar Selatan) Tamantirto - Kasihan - Bantul D.I.Yogyakarta 55183	Phone : (0274) 387656 ext. 213 Fax : (0274) 387658 Email : fkik@umy.ac.id www.fkik.umy.ac.id	

Lampiran 2. Surat Ijin Dinas Kabupaten Bantul



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 / 2658 / S1 / 2018

Dasar :

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 3940/D 1-III/FARM-UMY/IX/2018
 Tanggal 08 September 2018
 Perihal Izin Penelitian

Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul, memberikan izin kepada

1. Nama : LALU ILHAM RIZALIHADI
2. NIP/NIM/No KTP : 5271051507970001
3. No. Telp/ HP : 087838322146

Untuk melaksanakan izin Penelitian dengan rincian sebagai berikut :

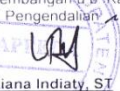
- a. Judul : PROFIL PELAYANAN KEFARMASIAN BERDASARKAN PERMENKES NO 73 TAHUN 2016 DAN ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN APOTEK RASIO RENDAH DI KECAMATAN SEDAYU, PAJANGAN, PANDAK, DLINGO, DAN BAMBANGLIPURO DI KABUPATEN BANTUL
- b. Lokasi : Apotek Se-Kabupaten Bantul
- c. Waktu : 10 September 2018 s/d 10 Maret 2019
- d. Status izin : Baru
- e. Jumlah anggota : -
- f. Nama Lembaga : Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, UMY

Ketentuan yang harus ditaat

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 pemerintah,
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 ijin 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

A.n Kepala
 Kepala Bidang Pengendalian Penelitian
 dan Pengembangan, t.t.b. Kasubbid
 Pengendalian



Liana Indiaty, ST
 NIP. 197612252009032004

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 Abi Farma, Wijirejo, Pandak
5. Ka. Apotek Rio, Wijirejo Pandak Bantul
6. Ka. Apotek Sekar Farma, Caturharjo, Pandak
7. Ka. Apotek Setia Budi
8. Ka. Apotek Mukti, Temuwuh Dlingo Bantul
9. Ka. Apotek Piolla

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian (Lembar Penjelasan Penelitian)

Inform Consent

LEMBAR PENJELASAN KEPADA CALON SUBJEK PENELITIAN

Saya PINASTI UTAMI sebagai Ketua Peneliti dari **PROGRAM STUDI FARMASI FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA** bekerja sama dengan **PENGURUS IKATAN APOTEKER INDONESIA CABANG BANTUL** akan melakukan penelitian yang berjudul **“PROFIL PELAYANAN KEFARMASIAN SESUAI DENGAN STANDAR PERMENKES NOMOR 73 TAHUN 2016 DAN ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN APOTEK DI KABUPATEN BANTUL”**. Penelitian ini bertujuan untuk dapat memberikan gambaran bagi Instansi Pemerintah terkait gambaran persebaran jumlah apotek terhadap kebutuhan masyarakat serta tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek di Kabupaten Bantul sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan apoteker dan pelayanan kefarmasian terhadap konsumen di masa yang akan datang.

Peneliti di bantu oleh 5 orang mahasiswa yang telah terlebih dahulu dilatih untuk menjamin kualitas proses pengambilan data. Penelitian ini membutuhkan data seluruh apotek yang berdiri di Kabupaten Bantul, dengan jangka waktu keikutsertaan masing-masing subyek sekitar 1-2 bulan. Adapun nama-nama mahasiswa yang terlibat dalam penelitian ini, yaitu :

1. Firdhanita Liz Syafani
2. Lalu Ilham Rizali Hadi
3. M. Bima Maulana
4. Revo Ramadhan
5. Zolla Leanora Puteri

Sebelum menanyakan lebih lanjut, peneliti ingin menanyakan:

1. Apakah Bapak/Ibu bersedia bertemu secara langsung (tatap muka) dengan tim peneliti?
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Jika tidak setuju, apakah Bapak/Ibu bersedia memberikan informasi melalui media komunikasi (telepon, HP) ?
 - a. Ya
 - b. Tidak
3. Jika tidak bersedia, apakah Bapak/Ibu bersedia memberikan informasi melalui Pengurus Ikatan Apoteker Indonesia Cabang Bantul (Budiono, M.Sc.,Apt)
 - a. Ya
 - b. Tidak

Bila semua dijawab dengan tidak, maka peneliti dan tim tidak berhak menghubungi calon subyek penelitian.

A. Kesukarelaan untuk ikut penelitian

Bapak/Ibu bebas memilih keikutsertaan dalam penelitian ini tanpa ada paksaan. Bila Bapak/Ibu sudah memutuskan untuk ikut, Bapak/Ibu juga bebas untuk mengundurkan diri/ berubah pikiran setiap saat tanpa dikenai denda atau pun sanksi apapun.

B. Prosedur Penelitian

Apabila Bapak/Ibu bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, Bapak/Ibu diminta menandatangani lembar persetujuan ini rangkap dua, satu untuk Bapak/Ibu simpan, dan satu untuk peneliti. Prosedur selanjutnya adalah:

1. Bapak/Ibu akan diwawancari oleh tim peneliti untuk menanyakan profil pelayanan kefarmasian: (kuesioner terlampir)
2. Peneliti akan menyebar kuisoner tentang kepuasan konsumen terhadap Apotek secara umum.

Subyek uji adalah Apoteker Pemegang Surat Izin Apotek atau yang diberikan wewenang/kepercayaan untuk mewakili, sedangkan untuk kepuasan konsumen adalah pasien yang datang untuk kedua kalinya atau

lebih ke apotek, bersedia berpartisipasi dalam penelitian, dan mengisi lembar persetujuan keikutsertaan dalam penelitian.

C. Kewajiban subyek penelitian

Sebagai subyek penelitian, Bapak/Ibu berkewajiban mengikuti aturan atau petunjuk penelitian seperti yang tertulis di atas. Bila ada yang belum jelas, bapak/ibu/saudara bisa bertanya lebih lanjut kepada peneliti.

D. Risiko dan Efek Samping

Dalam penelitian ini Bapak/Ibu tidak mendapatkan risiko dan efek samping karena tidak ada perlakuan.

E. Manfaat

Manfaat yang Bapak/Ibu peroleh jika menjadi peserta penelitian ini adalah:

1. Untuk APSIA: mengetahui kondisi riil apotek
2. Untuk Apotek: masukan dari kuesioner menjadi feedback bagi apotek sehingga dapat lebih meningkatkan pelayanan kefarmasian.
3. Untuk Konsumen: mendapatkan pelayanan yang baik, informatif, dan harga yang terjangkau.

F. Kerahasiaan

Informasi yang didapat dari penelitian ini bersifat rahasia, hanya akan digunakan untuk tujuan penelitian.

G. Kompensasi

Sebagai ucapan terima kasih Bapak/Ibu akan mendapatkan souvenir dari peneliti.

H. Pembiayaan

Semua biaya yang terkait penelitian akan ditanggung oleh peneliti.

I. Informasi Tambahan

Bapak/Ibu diberi kesempatan untuk menanyakan semua hal yang belum jelas sehubungan dengan penelitian ini ketua peneliti atas nama Pinasti Utami, No. HP 081904083266 Bapak/Ibu juga dapat menanyakan tentang penelitian kepada Komite Etik Penelitian Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UMY (Telp 0274-387656).

Lampiran 4. Kuesioner Penelitian (Lembar Persetujuan Responden)**PERSETUJUAN KEIKUTSERTAAN DALAM PENELITIAN**

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama :

Jenis Kelamin :

Alamat Rumah :

No. Tlp/HP. :

Saya telah membaca atau telah dibacakan apa yang tertera di atas dan saya telah diberikan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan tentang penelitian ini kepada pihak peneliti. Dengan menandatangani formulir ini, saya setuju untuk ikut serta dalam penelitian ini.

Tanda tangan subyek

--	--

Nama subyek:

Tanggal:

Tanda tangan saksi

--

Nama saksi :

Lampiran 5. Kuesioner Penelitian Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian)

Kode apotek :

Profil Apotek di Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul

1. Isilah semua pertanyaan dengan benar dan lengkap.
2. Untuk kuisoner data demografi, isilah sesuai kondisi Bapak/Ibu. Berikanlah tanda *checklist* (√) pada tempat yang disediakan dan isilah titik-titik jika ada pertanyaan yang harus dijawab.
1. Tanggal Kunjungan :
2. Jam Kunjungan :
3. Nama Apotek :
4. Pemilik Sarana : Pribadi Investor
5. Tahun Berdiri Apotek :
6. Waktu Operasional : Pagi Siang Malam
 24 Jam
7. Jumlah Pegawai :
- a. Apoteker :
- b. Tenaga Teknis Kefarmasian :
- c. Tenaga Non Teknis Kefarmasian :
8. Jumlah Omset/Bulan :
- < Rp5.000.000,00
- Rp5.000.000,00-Rp15.000.000,00
- Rp15.000.001,00-Rp25.000.000,00
- Rp25.000.001,00-Rp35.000.000,00
- Rp35.000.001,00-Rp45.000.000,00
- ≥Rp45.000.000,00
- Jumlah lainnya Rp
9. Jumlah Kunjungan pasien/Bulan :

Kode Apotek:

**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 informasi obat yang disampaikan kepada pasien atau keluarga meliputi manfaat, efek samping, dan cara penyimpanan ?		
11	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 dilakukan dokumentasi konseling seperti formulir 7 menurut PERMENKES No. 73 Tahun 2016?		
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 farmasi ?		
2	Apakah anda memenuhi persyaratan administrasi meliputi kepemilikan STRA ?		
3	Apakah anda memenuhi persyaratan administrasi meliputi kepemilikan sertifikat kompetensi yang masih berlaku ?		
4	Apakah anda memenuhi persyaratan administrasi meliputi kepemilikan SIPA ?		
5	Apakah anda mengenakan atribut praktik profesi (seperti jas apoteker, tanda pengenal) saat melakukan pelayanan di apotek?		
6	Apakah apoteker mengikuti pendidikan berkelanjutan/ <i>Continuing Professional Development</i> (CPD) dan mampu memberikan pelatihan yang berkesinambungan ?		
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 6. Kuesioner Penelitian Analisis Kepuasan Konsumen

Kode pasien :

Kode Apotek :

Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek di Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul

1. Isilah semua pertanyaan dengan benar dan lengkap.
2. Untuk kuisoner 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 : Pelajar-Mahasiswa/PNS/Pegawai

swasta/buruh/wiraswasta/

tidak bekerja/lain-lain....

Pendidikan terakhir : tamat SD/SMP/SMA/Pendidikan Tinggi

Kuesioner I :

- Tentang harapan anda terhadap pelayanan informasi obat di Apotek

No	Pernyataan	Apa pendapat anda tentang pelayanan informasi obat di apotek?			
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
Dimensi Kehandalan (<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 member 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.	Petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat				
Dimensi Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)					
8.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien				
9.	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham				
10.	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta				
11.	Setiap keluhan pasien di atasi dengan cepat				
Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>)					
12.	Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggungjawabkan				
13.	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat				
14.	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat				
Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)					
15.	Petugas di Apotek memakai pakaian yang rapi				
16.	Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas				
17.	Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta				
18.	Petugas bersikap ramah serta sopan dala memberikan informasi obat				
19.	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien				
Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)					
20.	Tersedianya Ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat				

21.	Ruangan pelayanan informasi obat nyaman				
22.	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah di mengerti				
23.	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur				

Lampiran 7. Uji validitas dan Uji Reliabilitas

No	Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Dimensi Kehandalan				
1	Petugas memberi informasi tentang nama obat	0.512	0.361	Valid
2	Petugas memberi informasi tentang dosis obat	0.500	0.361	Valid
3	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat	0.666	0.361	Valid
4	Petugas member informasi tentang cara penyimpanan obat	0.522	0.361	Valid
5	Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa	0.475	0.361	Valid
6	Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat	0.522	0.361	Valid
7	Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang bias dimengerti pasien	0.355	0.361	Tidak Valid
8	Petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat	0.543	0.361	Valid
Dimensi Ketanggapan				
9	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	0.573	0.361	Valid
10	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	0.502	0.361	Valid
11	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta	0.751	0.361	Valid
12	Setiap keluhan pasien di atasi dengan cepat	0.563	0.361	Valid

Dimensi Jaminan				
13	Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggungjawabkan	0.707	0.361	Valid
14	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat	0.548	0.361	Valid
15	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat	0.572	0.361	Valid
Dimensi Empati				
16	Petugas di Apotek memakai pakaian yang rapi	0.472	0.361	Valid
17	Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas	0.675	0.361	Valid
18	Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta	0.701	0.361	Valid
19	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat	0.393	0.361	Valid
20	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	0.616	0.361	Valid
Dimensi Berwujud				
21	Tersedianya Ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat	0.732	0.361	Valid
22	Ruangan pelayanan informasi obat nyaman	0.642	0.361	Valid
23	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah di mengerti	0.521	0.361	Valid
24	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur	0.539	0.361	Valid

Lampiran 8. Karakteristik Apotek

No	Karakteristik	Jumlah	
		(4 Apotek)	Persentase (%)
1	Pemilik saham :		
	• Pribadi	4	100%
	• Investor	0	0%
2	Tahun berdiri		
	• 2008 – 2012	3	75%
	• 2013 – 2018	1	25%
3	Waktu Operasional		
	• Pagi - siang - malam	4	100%
	• Pagi - siang - sore	0	0%
	• Pagi - siang	0	0%
4	Jumlah Pegawai		
	• 4 pegawai	2	50%
	• 5 pegawai	1	25%
	• 6 pegawai	1	25%
5	Jumlah omset		
	• < 5.000.000	0	0%
	• 5.000.000 – 15.000.000	1	25%
	• 15.000.000 – 25.000.000	0	0%
	• 25.000.000 – 35.000.000	0	0%
	• 35.000.000 – 45.000.000	0	0%
	• > 45.000.000	3	75%
6	Jumlah kunjungan		
	• <500	1	25%
	• 500 - 3500	2	50%
	• 3500 – 6500	0	0%
	• 6500 – 9500	1	25%

Lampiran 9. Hasil Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian berdasarkan Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016

No	Standar Pelayanan Kefarmasian	Rata- rata skor	Keterangan
1	Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai	80.55%	Cukup
2	Pelayanan Farmasi Klinik	64%	Cukup
3	Sumber Daya Kefarmasian	78.84%	Cukup
4	Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian	39.28%	Kurang
	Total	69.04%	Cukup

Lampiran 10. Analisis Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin		
	• Pria	230 Orang	76.67 %
	• Wanita	70 Orang	23.33 %
2	Usia		
	• 18-25	68 Orang	22.67%
	• 26-35	67 Orang	22.33%
	• 36-45	85 Orang	28.33%
	• 46-55	61 Orang	20.33%
	• >56	19 Orang	6.33%
3	Status		
	• Menikah	227 Orang	75.67 %
	• Belum Menikah	73 Orang	24.33 %
4	Pendidikan		
	• SD	16 Orang	5.33 %
	• SMP	46 Orang	15.33 %
	• SMA	194 Orang	64.67 %
	• Pendidikan Tinggi	44	14.67 %
5	Pekerjaan		
	• Buruh	91 Orang	30.33 %
	• Pegawai Swasta	70 Orang	23.33 %
	• Wiraswasta	65 Orang	21.67 %
	• Tidak Bekerja	2 Orang	0.67 %
	• PNS	15 Orang	5.00 %
	• Pelajar Mahasiswa	34 Orang	11.33 %
	• Lain-lain	23 Orang	7.67 %

Lampiran 11. Hasil deskriptif 5 Dimensi Pelayanan Kefarmasian

No	Pelayanan Kefarmasian	Persentase	Keterangan
1	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	70.17%	Cukup
2	Dimensi Ketanggapan	72.08%	Cukup
3	(<i>Responsiveness</i>)	69.25%	Cukup
4	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	71.65%	Cukup
5	Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	59.81%	Kurang
	Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)	68.90%	Cukup
	Total		

Lampiran 12. Hasil Deskriptif Standar Pelayanan Kefarmasian

A1	A2	A3	A4
1	1	1	1
1	1	1	1
1	1	1	1
1	1	1	1
0	1	0	1
1	1	1	1
1	1	0	1
1	1	0	0
1	1	1	1
1	0	0	1
1	1	1	1
1	0	0	1
1	0	0	1
0	1	1	1
1	1	0	1
1	1	1	1
1	0	1	1
1	1	1	1
1	0	1	1
1	1	1	1
0	1	1	1
1	1	1	1
1	1	1	1
1	1	1	1
1	1	1	1
1	1	1	1
0	1	1	1
0	1	1	1
0	0	0	1
1	1	1	1
1	1	1	1
0	0	0	0
1	1	1	1
0	0	0	1
1	0	1	0
0	0	0	0
0	0	1	1
0	0	0	1
0	0	1	0
0	0	0	0

0	0	0	0
1	1	1	1
1	1	1	1
1	1	1	1
1	1	1	1
0	0	0	0
1	1	1	0
1	1	1	1
0	0	1	1
1	0	1	1
0	0	1	1
1	1	1	1
1	1	1	1
0	1	1	1
0	1	1	1
0	1	1	1
0	0	1	1
0	0	0	0
0	0	0	1
0	0	0	1
0	0	0	1

Lampiran 13. Hasil Deskriptif Kepuasan Konsumen

Kehandalan1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Puas	2	,7	,7	,7
Puas	259	86,3	86,3	87,0
Sangat Puas	39	13,0	13,0	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Kehandalan2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	2	,7	,7	,7
Kurang Puas	34	11,3	11,3	12,0
Puas	241	80,3	80,3	92,3
Sangat Puas	23	7,7	7,7	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Kehandalan3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Puas	10	3,3	3,3	3,3
Puas	260	86,7	86,7	90,0
Sangat Puas	30	10,0	10,0	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Kehandalan4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	1	,3	,3	,3
Kurang Puas	116	38,7	38,7	39,0
Puas	155	51,7	51,7	90,7
Sangat Puas	28	9,3	9,3	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Kehandalan5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	2	,7	,7	,7
Kurang Puas	204	68,0	68,0	68,7
Puas	89	29,7	29,7	98,3
Sangat Puas	5	1,7	1,7	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Kehandalan6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Puas	81	27,0	27,0	27,0
Puas	187	62,3	62,3	89,3
Sangat Puas	32	10,7	10,7	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Kehandalan7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	2	,7	,7	,7
Kurang Puas	121	40,3	40,3	41,0
Puas	157	52,3	52,3	93,3
Sangat Puas	20	6,7	6,7	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Ketanggapan1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	1	,3	,3	,3
Kurang Puas	4	1,3	1,3	1,7
Puas	203	67,7	67,7	69,3
Sangat Puas	92	30,7	30,7	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Ketanggapan2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	232	77,3	77,3	77,3
	Puas	55	18,3	18,3	95,7
	Sangat Puas	13	4,3	4,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Ketanggapan3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	3	1,0	1,0	1,0
	Kurang Puas	32	10,7	10,7	11,7
	Puas	254	84,7	84,7	96,3
	Sangat Puas	11	3,7	3,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Ketanggapan4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	9	3,0	3,0	3,0
	Puas	262	87,3	87,3	90,3
	Sangat Puas	29	9,7	9,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Jaminan1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	13	4,3	4,3	4,3
	Puas	274	91,3	91,3	95,7
	Sangat Puas	13	4,3	4,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Jaminan2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	12	4,0	4,0	4,0
	Puas	271	90,3	90,3	94,3
	Sangat Puas	17	5,7	5,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Jaminan3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	2	,7	,7	,7
	Kurang Puas	217	72,3	72,3	73,0
	Puas	72	24,0	24,0	97,0
	Sangat Puas	9	3,0	3,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Empati1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	,3	,3	,3
	Kurang Puas	13	4,3	4,3	4,7
	Puas	250	83,3	83,3	88,0
	Sangat Puas	36	12,0	12,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Empati2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	269	89,7	89,7	89,7
	Puas	24	8,0	8,0	97,7
	Sangat Puas	7	2,3	2,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Empati3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	21	7,0	7,0	7,0
	Puas	267	89,0	89,0	96,0
	Sangat Puas	12	4,0	4,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Empati4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	,3	,3	,3
	Kurang Puas	6	2,0	2,0	2,3
	Puas	262	87,3	87,3	89,7
	Sangat Puas	31	10,3	10,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Empati5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	5	1,7	1,7	1,7
	Puas	264	88,0	88,0	89,7
	Sangat Puas	31	10,3	10,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Berwujud1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	2	,7	,7	,7
	Kurang Puas	266	88,7	88,7	89,3
	Puas	30	10,0	10,0	99,3
	Sangat Puas	2	,7	,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Berwujud2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	,3	,3	,3
	Kurang Puas	37	12,3	12,3	12,7
	Puas	253	84,3	84,3	97,0
	Sangat Puas	9	3,0	3,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Berwujud3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	1	,3	,3	,3
Kurang Puas	210	70,0	70,0	70,3
Puas	73	24,3	24,3	94,7
Sangat Puas	16	5,3	5,3	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Berwujud4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	3	1,0	1,0	1,0
Kurang Puas	234	78,0	78,0	79,0
Puas	58	19,3	19,3	98,3
Sangat Puas	5	1,7	1,7	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Lampiran 14. Pedoman Perhitungan Data

Pedoman perhitungan standar pelayanan kefarmasian:

$$\frac{\text{Jumlah persentase perindikator}}{\text{Jumlah pertanyaan}}$$

Diketahui standar pelayanan kefarmasian dibagi 4 parameter yaitu pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai dengan jumlah 18 pertanyaan, pelayanan farmasi klinik sejumlah 25 pertanyaan, sumber daya kefarmasian sejumlah 13 pertanyaan, dan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian 7 pertanyaan.

Kriteria : 81%-100%= Baik, 61-80%= Cukup, 20-60%= Kurang

Misal :

Untuk perhitungan pada pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai dengan jumlah persentase perindikator adalah 1450%

Maka $\frac{1450\%}{18} = 80.55\%$, setelah itu diinterpretasikan pada kriteria

Pedoman perhitungan kepuasan konsumen persentase per indikator

$$\frac{\text{Jumlah total skor kepuasan konsumen per indikator}}{\text{Jumlah total}} \times 100\%$$

Dengan jumlah total = jumlah responden x total maksimum skor x total pertanyaan pada indikator

Kriteria: 81%-100%= Baik, 61-80%= Cukup, 20-60%= Kurang

Misal :

Untuk perhitungan mengetahui persentase pada indikator kehandalan (*Reliability*) dengan jumlah total skor kepuasan adalah 5895

Jumlah total = 300x4x 7 = 8400

Maka: $\frac{5895}{8400} \times 100\% = 70.17\%$, setelah itu diinterpretasikan pada kriteria

Pedoman perhitungan kepuasan konsumen persentase per pertanyaan

$$\frac{\text{Jumlah total skor kepuasan konsumen per pertanyaan}}{\text{Jumlah total}} \times 100\%$$

Dengan jumlah total = jumlah responden x total maksimum skor

Kriteria: 81%-100%= Baik, 61-80%= Cukup, 20-60%= Kurang

Misal :

Untuk perhitungan mengetahui persentasi pada pertanyaan petugas memberi informasi tentang nama obat dengan jumlah total skor kepuasan adalah 986

Jumlah total = 300 x 4 = 1200

Maka: $\frac{986}{1200} \times 100\% = 82.16\%$ setelah itu diinterpretasikan pada kriteria.

Lampiran 15. Hasil Uji Turnitin

lalu Ilham RH turnitin

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	apotekarofat.blogspot.com Internet Source	4%
2	id.123dok.com Internet Source	1%
3	media.neliti.com Internet Source	1%
4	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
5	www.scribd.com Internet Source	1%
6	perpusnwu.web.id Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	1%
8	haiyulfadhli.blogspot.com Internet Source	1%
9	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	1%