

DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler, Philip. Manajemen Pemasaran, diterjemahkan oleh Benyamin Molan. Edisi kesebelas, Jilid II, PT. Indeks Gramedia, Jakarta; 2013.
2. Anjaryani, W. Kepuasan Px Rawat Inap terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugu Rejo Tesis. Semarang, Universitas Diponegoro Semarang; 2012.
3. Kepmenkes RI No. 279/Menkes/SK/IV/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Upaya Keperawatan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas. Jakarta: Depkes RI; 2013.
4. Alma, Buchari. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Alfabeta: Bandung; 2012.
5. Imbalo, S. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar, Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC; 2013.
6. Azwar, Azrul. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Sinar Harapan; 2014.
7. Siregar. Farmasi Rumah Sakit Teori & Penerapan. Jakarta: EGC; 2013.
8. Bustami, M.S. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga; 2013.
9. Dyah, NM. Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Resep di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai. Fakultas MIPA: Universitas Tadulako, Palu. [Internet]; 2016. [Diakses oleh: Efni Mulkan Hasibuan, tanggal: 12 Desember 2017]. Tersedia di: <https://www.google.co.id>
10. Vina, A. Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. [Internet]; 2015. [Diakses oleh: Efni Mulkan Hasibuan, tanggal: 12 Desember 2017]. Tersedia di: <http://download.portalgaruda.org/article.php>
11. Profil RS Sri Pamela Medica Nusantara.
12. Pareraway, DC. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Program Studi Farmasi FMIPA UNSRAT Manado. [Internet]; 2016. [Diakses oleh: Efni Mulkan Hasibuan, tanggal: 28 Desember 2017]. Tersedia di: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/pharmacon/article/viewFile/14050/1363>
13. Noviana, P. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di RSUD Pare Menggunakan Metode Servqual. S1 Farmasi IIK Bakti Wiyata. [Internet]; 2017. [Diakses oleh: Efni Mulkan

- Hasibuan, tanggal: 28 Desember 2017]. Tersedia di: <https://ojs.iik.ac.id/index.php/wiyata/article/view/103/107>
14. Aryani, F. Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. [Internet]; 2015. [Diakses oleh: Efni Mulkan Hasibuan, tanggal: 28 Desember 2017]. Tersedia di: <http://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/PHARMACY/article/view/821>
 15. Maharani, DN. Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Resep di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai. Universitas Tadulako, Palu. [Internet]; 2016. [Diakses oleh: Efni Mulkan Hasibuan, tanggal: 28 Desember 2017]. Tersedia di: jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Galenika/article/download/5984/4742
 16. Kiyai, AA. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islma Sitti Maryam Kota Manado. Universitas Sam Ratulangi. [Internet]; 2014. [Diakses oleh: Efni Mulkan Hasibuan, tanggal: 28 Desember 2017]. Tersedia di: <https://media.neliti.com/media/publications/1450-ID-hubungan-antara-kualitas-pelayanan-pasien-rawat-jalan-dengan-tingkat-kepuasan-di.pdf>
 17. Tiana, RA. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Universitas Gajah Mada. [Internet]; 2015. [Diakses oleh: Efni Mulkan Hasibuan, tanggal: 28 Desember 2017]. Tersedia di: http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=62903
 18. *Mumu, LJ*. Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Manado. [Internet]; 2014. [Diakses oleh: Efni Mulkan Hasibuan, tanggal: 29 Desember 2017]. Tersedia di: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/download/7460/7530>
 19. Dewi R. Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien. Universitas Diponegoro: Semarang; 2013. [Internet]. [Diakses oleh: Efni Mulkan Hasibuan, tanggal: 29 Desember 2017]. Tersedia di: http://eprints.undip.ac.id/23165/1/SKRIPSI_dewi.pdf
 20. Wike, DA. Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. Universitas Diponegoro: Semarang; 2014. [Internet]. [Diakses oleh: Efni Mulkan Hasibuan, tanggal: 29 Desember 2017]. Tersedia di: http://eprints.undip.ac.id/23824/1/WIKE_DIAH_ANJARYANI.pdf
 21. Noviati. Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade. Universitas Muhammadiyah; 2013

22. Chriswardani. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien rawat Inap di Rumah Sakit Provinsi Jawa Tengah. Universitas Diponegoro: Semarang; 2013.
23. Hafid, MA. Hubungan Kinerja Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis dalam Pelayanan Keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa. Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar. [Internet]; 2014. [Diakses oleh: Efni Mulkan Hasibuan, tanggal: 29 Desember 2017]. Tersedia di: <https://media.neliti.com/media/publications/137588-ID-hubungan-kinerja-perawat-terhadap-tingka.pdf>
24. Supartiningsih, S. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada Pasien Rawat Jalan. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. [Internet]; 2017. [Diakses oleh: Efni Mulkan Hasibuan, tanggal: 29 Desember 2017]. Tersedia di: journal.umy.ac.id/index.php/mrs/article/download/2342/pdf_3
25. Setyaningsih, S. Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta. Poltekkes Solo. [Internet]; 2014. [Diakses oleh: Efni Mulkan Hasibuan, tanggal: 29 Desember 2017]. Tersedia di: jurnal.poltekkes-solo.ac.id/index.php/Int/article/download/154/144.
26. Bata, YW. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin. [Internet]; 2014. [Diakses oleh: Efni Mulkan Hasibuan, tanggal: 30 Desember 2017]. Tersedia di: <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/5681/JURNAL.pdf>
27. Anief, M. Manajemen Farmasi. Yogyakarta: Nuha Medika; 2013.
28. Aditama, TY. Pelayanan Farmasi dalam Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Jakarta: UI Press; 2014.
29. Wulandari N, Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Unggaran Kab. Semarang. Universitas Negeri Semarang: 2015.
30. Dewi R. Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien. Universitas Diponegoro: Semarang; 2010. [Internet]. [Diakses oleh: Efni Mulkan Hasibuan, tanggal: 12 Desember 2017]. Tersedia di: http://eprints.undip.ac.id/23165/1/SKRIPSI_dewi.pdf
31. Irawan. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: Liberty; 2013.
32. Anjaryani. Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. Universitas Diponegoro: Semarang; 2014. [Internet]. [Diakses oleh: Efni Mulkan Hasibuan, tanggal: 29 Desember 2017]. Tersedia di: <http://eprints.undip.ac.id/23824/1/Anjaryani.Pdf>

33. Utami AT, dkk. Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade. Universitas Muhammadiyah, Tesis. 2013
34. Sulistyawati. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Jalan di Rumah Sakit Adenan Medan. Medan: Universitas Sumatera Utara; 2013. Tersedia dari: <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/39161/3/Chapter%20III-VI.pdf>
35. Pohan, S. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2015.
36. Supranto J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Rineka Cipta: Jakarta; 2012.
37. Nursalam. Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional, Edisi 5. Jakarta: Salemba Medika; 2016.
38. Muninjaya AAG. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Jakarta: EGC; 2012.
39. Utama S. Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit. Medan: FKM USU; 2010.
40. Wiyono D. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Buku 2. Surabaya: Airlangga University Press; 2011.
41. Kemenkes No.1027/Kemenkes/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.
42. Muhammad I. Pemanfaatan SPSS dalam penelitian bidang kesehatan dan umum. Medan. Cita Pustaka Media Perintis: 2015
43. Muhammad I. Karya Tulis Bidang Kesehatan. Medan. Cita Pustaka Media Perintis: 2016

Lampiran 1:

LEMBAR PENJELASAN KEPADA RESPONDEN

Saya bernama Efni Mulkan Hasibuan adalah mahasiswa S2 Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Helvetia Medan, untuk memenuhi salah satu syarat yang sedang saya jalani, saya melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi Tahun 2018”, untuk itu dibutuhkan kerjasama yang baik antara peneliti dan pasien/responden.

Identitas pasien dan semua informasi yang diberikan akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian ini. Apabila ibu bersedia dan menyetujui untuk menjadi responden dalam penelitian ini, agar kiranya menandatangani formulir sebagai tanda persetujuan. Atas kerjasama yang baik dari semua pihak saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

(Efni Mulkan Hasibuan)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN
MENJADI RESPONDEN PENELITIAN**

Sehubungan dengan keinginan saudara untuk melakukan penelitian yang berjudul: Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit Sri Pamela Medika Nusantara Tebing Tinggi Tahun 2018, dan permohonan kesediaan kami untuk dijadikan responden, maka dengan ini kami berterima kasih atas kepercayaan yang saudara berikan dan dengan ini saya menyatakan bersedia untuk berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian yang saudara lakukan dengan sukarela.

Responden,

(.....)

Lampiran 2.

KUESIONER

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN FARMASI DI RUMAH SAKIT SRI PAMELA
MEDICA NUSANTARA TEBING TINGGI
TAHUN 2017**

I. Identitas Responden:

No. Responden:

1. Umur :.....Tahun
2. Jenis Kelamin :
3. Pendidikan:
 - a. SD
 - b. SLTP
 - c. SLTA
 - d. Perguruan Tinggi (Diploma/Sarjana)
4. Pekerjaan:
 - a. PNS/TNI/POLRI
 - b. Wiraswasta
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Petani
 - e. Buruh
 - f. Lain-Lain :.....(Sebutkan)

II. Pelayanan Apotek

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti
2. Pilih salah satu jawaban yang dianggap sesuai dengan keadaan pelayanan apotek di RS Sri Pamela.
3. Mohon jawaban diisi sendiri sesuai dengan apa yang ibu alami, demi tercapainya hasil yang diharapkan.

No.	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
A.	Skrining Resep		
1.	Petugas farmasi melakukan pemeriksaan ulang nama dan umur pasien.		
2.	Pasien tidak menunggu lama untuk mendapatkan obat yang telah di resep dokter.		
3.	Petugas farmasi menanyakan adanya alergi obat-obatan atau tidak.		
4.	Petugas menyiapkan obat sesuai dengan dosis, bentuk sediaan obat dan cara pemakaian obat.		
5.	Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi kepada pasien tentang obat yang diresepkan dokter.		
B.	Kemasan Obat		
1.	Pemberian obat sesuai dengan resep yang dituliskan oleh dokter.		
2.	Obat-obatan yang diberikan terbungkus rapi dan tidak ada yang dalam kemasan terbuka.		
3.	Petugas farmasi sudah terbiasa menyiapkan obat dengan cepat dan tepat.		
4.	Obat yang diberikan selalu diberikan etiket atau keterangan penggunaan obat.		
5.	Obat yang diberikan sesuai dengan nama pasien.		
C.	Penyerahan Obat		
1.	Petugas farmasi melakukan pemeriksaan ulang sebelum obat diberikan kepada pasien.		
2.	Petugas farmasi memanggil nama dan nomor tunggu pasien.		
3.	Memeriksa ulang identitas dan alamat pasien.		
4.	Pertugas farmasi memberikan obat dengan ramah dan sopan.		
5.	Pemberian obat dilakukan dengan memberi penjelasan tentang cara pemakakain obat.		
D.	Informasi Obat		
1.	Petugas farmasi memberikan informasi obat kepada pasien berdasarkan resep.		
2.	Petugas farmasi menjawab pertanyaan pasien dengan jelas dan mudah dimengerti.		
3.	Kesabaran petugas farmasi menghadapi pasien.		
4.	Motivasi yang diberikan petugas kepada pasien untuk meminum obat yang diberikan.		
5.	Petugas farmasi memberikan informasi cara pemakaian, efek samping obat dan cara penyimpanan obat.		

III. KEPUASAN PASIEN

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan mencekhlis pilihan jawaban yang menurut anda benar!

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah anda selalu mendapatkan obat sesuai dengan resep yang anda berikan?		
2.	Apakah anda harus menunggu lama untuk mendapatkan obat?		
3.	Apakah ruang tunggu yang disediakan bersih dan nyaman?		
4.	Apakah petugas farmasi ramah dan sopan?		
5.	Apakah informasi penggunaan obat yang diberikan petugas farmasi sudah baik?		
6.	apakah petugas farmasi memberikan informasi tentang cara pemakaian obat?		
7.	Apakah petugas farmasi memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat?		
8.	Apakah harga obat yang diberikan murah dan terjangkau?		
9.	Apakah pernah obat yang anda butuhkan kehabisan stok?		
10.	Apakah anda sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi?		