

DAFTAR PUSTAKA

- Adityawati, R. Elmiawati, L., & Widarika, S. 2016. Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Puskesmas Grabag I. *Jurnal Farmasi Sains Dan Praktis*, 1(2): 6-1
- Amaranggana, L. 2017. Pelayanan Informasi Obat Yang Efektif Dari Beberapa Negara Untuk Meningkatkan Pelayanan Farmasi Klinik. *Jurnal Farmaka*, 15(1): 20-28.
- Amriana, H. 2018. Harapan Dan Teori Atribusi Dalam Kualitas Pelayanan. *Meraja Journal*, 1(3): 2-8.
- Aprianti, A. (2011). Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pemberian Informasi Obat Oleh Apoteker Di Apotek Wilayah Kota Yogyakarta Periode Desember 2011–Januari 2012.
- Ardianti, A. 2019. Analisis Pelaksanaan Pelayanan Farmasi Bagian Instalasi Kefarmasian Rsud Simeulue. *Jurnal Rekam Medic*, 2(1): 48-63.
- Arikunto ,S. 1992. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:
- Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya*. Erlangga. Jakarta.
- Daryanto & Setyabudi. 2014. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Gava Media. Yogyakarta.
- Firdaus, F. F., & Dewi, A. 2015. Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Di Rsud Panembahan Senopati Bantul. *J Mmr (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 4:(2)
- Hutapea, F., & Dewi, S. 2019. Evaluasi Peran Apoteker Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kefarmasian Dan Penggunaan Obat Di RS Kartika Husada. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (Marsi)*, 3(2): 102-110.
- Kemenkes, R. I. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*: Jakarta.
- Musyarofah, M., Fajarini, H., Balfas, R. F., & Dence, E. 2021. Pengaruh Implementasi Pelayanan Informasi Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Apotek. *Jurnal Ilmiah Jophus: Journal Of Pharmacy Umus*, 2(02): 1-9.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. EGC. Jakarta.

- Nylidia, E., & Afqary, M. 2018. Evaluasi Standard Operational Procedure Pelayanan Resep Di Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Periode Maret S/D April 2018. *Jurnal Farmamedika (Pharmamedika Journal)*, 3(1): 53-61.
- Oktawilova, L. 2019. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pemberian Informasi Obat (Pio) Diinstalasi Farmasi Rawat Jalan Rsud Curup Rejang Lebong. *Jurnal Vokasi Keperawatan (Jvk)*, 2(2), 133:140.
- Prilansari, W. 2010. Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepatuhan Pasien Jamkesmas Di Bangsal Non Bedah Rsud Prof. Dr. Margono Soekardjo Purwokerto Dalam Menggunakan Obat Per Oral Pada Tahun 2009. *Pharmacy: Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical \Journal Of Indonesia)*, 7(02).
- Puspasari, H., & Suryaningrat, D. 2020. Analisis Implementasi Pelayanan Informasi Obat Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2020. *Jurnal Farmasi Sains Dan Terapan*, 7(2), 98:102.
- Rahmawati, I. N., & Wahyuningsih, S. S. 2016. Faktor Pelayanan Kefarmasian Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Kesehatan *Pharmaceutical Services Factor In Increasing Patient Satisfaction In Health Care. Ijms-Indonesian Journal On Medical Science*, 3(1).
- Sampurno. 2017. *Manajemen Pemasaran Farmasi*. Gadjah Mada Sarjana Universitas Muhammadiyah. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kesembilan. Cv. Bandung.
- Tijptono, F, & Chandra, G. 2016. *Servis, Quality, Dan Satisfaction. Edisi Iv*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Wahyuni, A., Negara, A. R. P., & Nurmiati, N. 2021. Evaluasi Penyimpanan Obat High Alert Di Rumah Sakit Tk. Iv Guntung Payung Banjarbaru. *Jurnal Insan Farmasi Indonesia*, 4(2), 284:292.
- Yamada, K., & Nabeshima, T. 2015. Pharmacist-Managed Clinics For Patient Education And Counseling In Japan: Current Status And Future Perspectives. *Journal Of Pharmaceutical Health Care And Sciences*, 1(1), 1:8.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian



YAYASAN BORNEO LESTARI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BORNEO LESTARI



Banjarmasin, 27 Maret 2022

Nomor : 007/STIKES-D-III/ALD/09/0122
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian Tugas Akhir

Kepada Yth
Kepala Rumah Sakit Tk. IV Guntung Payung
di Tempat

Dengan hormat,

Sesuai dengan agenda kalender akademik mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Borneo Lestari Banjarmasin Angkatan VI Tahun Ajaran 2021/2022, kami bermaksud akan melaksanakan penelitian berupa Laporan Tugas Akhir (LTA) mahasiswa/i yang tertulis di bawah ini :

Nama : Yulianti
NIM : DF19009
Semester : V (Lima)

Mengajukan permohonan izin melakukan penelitian terkait sumber dan bahan dari penelitian Evaluasi Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Pasien Rawat Jalan Terhadap PIO di Rumah Sakit Tk. IV Guntung Payung pada Laporan Tugas Akhir (LTA) yang akan dilaksanakan.

Demikian surat perijinan penelitian LTA STIKES Borneo Lestari ini kami sampaikan, atas perhatian dan perkenannya kami ucapkan terimakasih.

Ketua-Prodi DIII Farmasi

(Revita Saputri, M.Farm, Apt)
NIK. 010413042

DETASEMEN KESEHATAN WILAYAH 06.04.02
RUMAH SAKIT TINGKAT IV GUNTUNG PAYUNG

Banjarbaru, 27 Maret 2022

Nomor : B/ 28 /III/2022
Klasifikasi : Biasa.
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan penelitian Tugas Akhir.

Kepada


Yth. Ketua Prodi D-III Farmasi
Stikes Borneo Lestari

di

Banjarbaru

1. Dasar :
 - a. Surat Ketua Prodi D-III Farmasi Stikes Borneo Lestari Banjarbaru Nomor : 047/STIKES/D-III/AKD.09/0322 tanggal 22 Maret 2022 tentang Permohonan Ijin Penelitian Tugas Akhir Mahasiswa Prodi D-III Farmasi an. Yulianti NIM : DF19009 dengan judul penelitian "Evaluasi Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Pasien Rawat Jalan terhadap PKO di Rumah sakit Tk.IV Guntung Payung";dan
 - b. Pertimbangan Kepala dan Staf Rumkit Tk.IV Guntung Payung.
2. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mengijinkan Penelitian Tugas Akhir Mahasiswa Prodi D-III Farmasi an. Yulianti NIM : DF19009 dengan judul penelitian "Evaluasi Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Pasien Rawat Jalan terhadap PKO di Rumah sakit Tk.IV Guntung Payung".
3. Demikian mohon dimaklumi.

Plh. Kepala Rumkit Tk. IV Guntung Payung,


dr. Rini Indah Chandra Wirasati, Sp.KJ, M.A.R.S
Mayor Gunt (K) NRP 11050030140179

Tembusan :

1. Kakesdam VI/Mlw
2. Dandenkesyah 06.04.02

Lampiran 2. Hasil Kuesioner Responden

Lampiran 1. Pernyataan Penelitian

LEMBAR PERNYATAAN

Responden yang terhormat,

Dalam penyelesaian pendidikan di STIKES Borneo Lestari Banjarbaru dan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi (A.md. Farm). Dengan ini penulis melakukan penelitian sebagai Laporan Tugas Akhir.

Peneliti dengan hormat memohon kepada responden dalam kesediaan pengisian kuesioner yang peneliti ajukan dengan keadaan sesungguhnya sebagai salah satu bahan penyusun karya tulis ilmiah "EVALUASI KESESUAIAN HARAPAN DAN KENYATAAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PIO DI RUMAH SAKIT TK. IV GUNTUNG PAYUNG" kerahasiaan hasil jawaban dan identitas anda akan dijamin oleh kode etik dalam penelitian dan perlu diketahui bahwa penelitian ini sebagai bahan kepentingan ilmiah. Peneliti mengucapkan banyak terima kasih atas kesediaan anda menjawab pernyataan yang peneliti ajukan.

Banjarbaru, 5 / 9 / 2022

Peneliti

Yuliyanti

Lampiran 2. Pernyataan persetujuan

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama

H. M. Masyar, S.E., S.KM., C.H., M.M.

Alamat

Jl. Sedayu RT. 15 No 34 Banjar Baru

Menyatakan bersedia dijadikan dalam subjek penelitian yang berjudul
"EVALUASI KESESUAIAN HARAPAN DAN KENYATAAN PASIEN
RAWAT JALAN TERHADAP PIO DI RUMAH SAKIT TK. IV GUNTUNG
PAYUNG" yang dilakukan oleh :

Nama : Yuliyanti

Nim : DF19009

Prodi : D-III Farmasi STIKES Borneo Lestari

Prosedur dalam penelitian ini tidak akan memberikan resiko dan dampak apapun. Penelitian ini akan menjamin kerahasiaan identitas dengan mengubah nama dalam bentuk kode angka pada saat penyajian data informasi dan keterangan yang diberikan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Kuesioner ini akan disimpan oleh peneliti, dan hanya diketahui oleh peneliti dan dosen pembimbing.

Dengan ini saya menyatakan secara sukarela dan tanpa ada paksaan untuk dijadikan subjek dalam penelitian ini.

Banjarbaru

2022

H. M. Masyar

Lampiran 4. Kuisisioner pasien

KUESIONER

berilah tanda ceklis (√) pada pilihan yang paling sesuai!

Setiap pernyataan dijawab dengan memberikan tanda ceklis (√) pada pilihan jawaban anda dengan skor sebagai berikut:

skor 5 : Jawaban sangat puas dan sangat penting

skor 4 : Jawaban puas dan penting

skor 3 : Jawaban cukup puas dan cukup penting

skor 2 : Jawaban kurang puas dan kurang penting

skor 1 : Jawaban tidak puas tidak penting

keterangan = KENYATAAN

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

KP : Kurang Puas

TP : Tidak Puas

HARAPAN

SP : Sangat Penting

P : Penting

CP : Cukup Penting

KP : Kurang Penting

TP : Tidak Penting

No	Pelayanan Informasi Obat	KENYATAAN yang dirasakan					HARAPAN					
		SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	TP (1)	SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	TP (1)	
A	KEMAMPUAN (reliability)											
	A1	Petugas memberikan informasi obat yang jelas dan mudah dipahami terkait pemakaian obat yang telah diberikan		J					✓			

		SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	TP (1)	SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	TP (1)
	A2	Petugas memberikan informasi terkait aturan penggunaan obat yang telah diberikan		✓				✓			
	A3	Petugas memberikan informasi terkait manfaat obat yang telah diberikan		✓				✓			
	A4	Petugas memberikan informasi terkait cara penyimpanan obat dengan baik									
	A5	Petugas memberikan informasi terkait efek samping penggunaan obat yang mungkin terjadi setelah penggunaan obat		✓				✓			
B	FASILITAS PELAYANAN <i>(Tangible)</i>										
	B1	Tersedia area pelayanan pro yang nyaman				✓		✓			
	B2	Memiliki ruang konseling yang nyaman				✓		✓			

		SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	TP (1)	SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	TP (1)
	B3	Memiliki alat bantu seperti brosur, gambar dan vidio atau media lain untuk mendukung pelayanan informasi obat kepada pasien		✓			✓				
C	DAYA TANGKAP (<i>responsiveness</i>)										
	C1	Petugas menyelesaikan masalah pasien terkait obat dengan cermat dan baik		✓			✓				
	C2	Petugas menanggapi pertanyaan pasien dengan baik		✓			✓				
D	JAMINAN (<i>assurance</i>)										
	D1	Petugas memiliki pengetahuan dan menguasai mengenai obat		✓			✓				
	D2	Petugas memberikan informasi yang meyakinkan dan dapat dipercaya		✓			✓				

		SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	TP (1)	SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	TP (1)
	D3	Petugas menjaga privasi pasien sesuai dengan kode etik profesi		✓				✓			
	D4	Petugas memiliki etika yang sopan dan ramah pada saat pelayanan pemberian informasi obat kepada pasien		✓				✓			
	EMPATI (<i>Empathy</i>)										
E	E1	Petugas memberikan perhatian dan pemahaman kepada pasien		✓				✓			
	E2	Petugas memahami kondisi pasien terkait kesehatan pasien		✓				✓			

Lampiran 4. Data Karakteristik Responden

Tabel Data Karakteristik Responden

Kode Responden	Karakteristik Responden			
	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Ket. Obat yg diambil
Res 1	25	P	SMA	DS
Res 2	22	P	SMA	DS
Res 3	34	L	SMA	DS
Res 4	36	P	SMA	K
Res 5	52	L	LAINNYA	K
Res 6	28	P	KULIAH	OL
Res 7	19	L	SMA	OL
Res 8	27	P	SMA	DS
Res 9	23	L	SMA	DS
Res 10	23	P	LAINNYA	DS
Res 11	26	L	SMA	DS
Res 12	18	L	SMA	K
Res 13	30	P	SMP	OL
Res 14	24	L	SMA	DS
Res 15	18	P	SMA	OL
Res 16	23	L	LAINNYA	DS
Res 17	54	P	SD	DS
Res 18	24	L	SMP	K
Res 19	50	L	LAINNYA	DS
Res 20	21	L	SMP	K
Res 21	23	P	SMA	OL
Res 22	34	L	LAINNYA	DS
Res 23	27	P	SMA	K
Res 24	35	L	SMA	DS

Res 25	23	L	SMP	K
Res 26	22	P	LAINNYA	DS
Res 27	31	L	SD	OL

Lanjutan

Res 28	36	L	SD	OL
Res 29	23	L	SMA	DS
Res 30	21	P	LAINNYA	K
Res 31	22	L	SMA	OL
Res 32	38	P	SMA	DS
Res 33	43	P	KULIAH	K
Res 34	22	L	SMA	DS
Res 35	34	L	SMA	DS
Res 36	53	L	SMA	K
Res 37	23	L	SMA	DS
Res 38	54	P	SD	K
Res 39	22	L	LAINNYA	OL
Res 40	33	P	SMA	DS
Res 41	19	L	SMA	K
Res 42	20	L	SMA	DS
Res 43	21	P	LAINNYA	K
Res 44	26	L	LAINNYA	DS
Res 45	24	P	SMA	DS
Res 46	32	P	SMA	DS
Res 47	43	L	SD	DS
Res 48	21	P	SMP	OL
Res 49	43	L	SMA	DS
Res 50	33	L	LAINNYA	DS
Res 51	43	P	LAINNYA	DS

Res 52	40	P	SMA	DS
Res 53	20	L	SMA	OL
Res 54	31	P	SMA	DS
Res 55	23	L	SMA	K
Res 56	27	L	SMA	DS
Res 57	32	L	LAINNYA	K

Lanjutan

Res 58	25	P	SMA	DS
Res 59	50	L	SMP	DS
Res 60	34	L	SMA	OL
Res 61	24	P	SMA	K
Res 62	32	L	SMP	K
Res 63	30	L	SMA	DS
Res 64	21	P	SMA	DS
Res 65	40	L	KULIAH	K
Res 66	42	P	KULIAH	DS
Res 67	52	L	LAINNYA	K
Res 68	22	L	SMA	DS
Res 69	43	P	KULIAH	K
Res 70	36	L	SMA	OL
Res 71	20	P	LAINNYA	DS
Res 72	24	L	SMA	K
Res 73	27	P	SMA	K
Res 74	46	P	LAINNYA	DS
Res 75	33	P	SMP	K
Res 76	41	L	SMA	K
Res 77	29	P	SMA	OL
Res 78	22	L	SMA	DS

Res 79	50	L	KULIAH	DS
Res 80	19	P	LAINNYA	K
Res 81	20	L	SMA	OL
Res 82	23	P	SMA	DS
Res 83	34	L	SMP	DS
Res 84	47	P	SMA	K
Res 85	23	P	SMA	K
Res 86	28	L	LAINNYA	DS
Res 87	35	P	SMA	K

Lanjutan

Res 88	31	L	SMA	K
Res 89	18	P	LAINYA	DS
Res 90	22	P	SMA	DS
Res 91	21	P	SMA	DS
Res 92	24	L	SMA	K
Res 93	27	P	SMA	OL
Res 94	26	L	KULIAH	DS
Res 95	34	P	SMA	DS
Res 96	21	P	SMA	DS
Res 97	29	L	LAINNYA	OL
Res 98	30	L	SMA	K
Res 99	31	P	SMA	K
Res 100	48	L	SD	K

Lampiran 5. Data Tabulasi Kenyataan

Lampiran 6. Data Tabulasi Harapan

Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Kenyataan

Tabel hasil uji validitas kenyataan

Kode Pernyataan	Distribusi Nilai r Tabel Signifikansi 5%	R Hitung	Keterangan
Pernyataan 1	0,361	0,678	Valid
Pernyataan 2	0,361	0,734	Valid
Pernyataan 3	0,361	0,739	Valid
Pernyataan 4	0,361	0,817	Valid
Pernyataan 5	0,361	0,753	Valid
Pernyataan 6	0,361	0,706	Valid
Pernyataan 7	0,361	0,761	Valid
Pernyataan 8	0,361	0,669	Valid
Pernyataan 9	0,361	0,729	Valid
Pernyataan 10	0,361	0,841	Valid
Pernyataan 11	0,361	0,777	Valid
Pernyataan 12	0,361	0,816	Valid
Pernyataan 13	0,361	0,645	Valid
Pernyataan 14	0,361	0,836	Valid
Pernyataan 15	0,361	0,880	Valid
Pernyataan 16	0,361	0,854	Valid

Lampiran 8. Hasil Output SPSS Validitas Kenyataan

Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Harapan

Tabel hasil uji validitas kenyataan

Kode Pernyataan	Distribusi Nilai r Tabel Signifikansi 5%	R Hitung	Keterangan
Pernyataan 1	0,361	0,740	Valid
Pernyataan 2	0,361	0,829	Valid
Pernyataan 3	0,361	0,829	Valid
Pernyataan 4	0,361	0,807	Valid
Pernyataan 5	0,361	0,807	Valid
Pernyataan 6	0,361	0,839	Valid
Pernyataan 7	0,361	0,834	Valid
Pernyataan 8	0,361	0,591	Valid
Pernyataan 9	0,361	0,831	Valid
Pernyataan 10	0,361	0,831	Valid
Pernyataan 11	0,361	0,867	Valid
Pernyataan 12	0,361	0,744	Valid
Pernyataan 13	0,361	0,765	Valid
Pernyataan 14	0,361	0,765	Valid
Pernyataan 15	0,361	0,765	Valid
Pernyataan 16	0,361	0,744	Valid

Lampiran 11. Uji Reliabilitas Kenyataan

Hasil Uji reliabilitas kenyataan

Cronbach's Alpha	N of Items
0.939	16

Hasil output SPSS Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.939	16

Lampiran 12. Hasil Uji reliabilitas Harapan

Hasil Uji reliabilitas harapan

Cronbach's Alpha	N of Items
0.954	16

Hasil output SPSS Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.954	16

Lampiran 13. Hasil Analisis Data Dengan Uji Chi-Square

Hasil output SPSS uji Chi-Square

Case Processing Summary

	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Y * X	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%

Y * X Crosstabulation

Y			X		Total
			Cukup Puas	Puas	
Y	Cukup Penting	Count	1	0	1
		% within Y	100.0%	0.0%	100.0%
Y	Penting	Count	55	44	99
		% within Y	55.6%	44.4%	100.0%
Total		Count	56	44	100
		% within Y	56.0%	44.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.794 ^a	1	.373		
Continuity Correction ^b	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	1.168	1	.280		
Fisher's Exact Test				1.000	.560
Linear-by-Linear Association	.786	1	.375		
N of Valid Cases	100				