

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, L. *et al.* (2021) 'Effect of comprehensive medication management on patient empowerment "type II diabetes mellitus patients in primary care"', *Journal of Advanced Pharmacy Education and Research*, 11(3), pp. 42–47. doi: 10.51847/6XHNCIMTPZ.
- Aditya, A., Wagiono, C. and Budiman, B. (2016) 'Gambaran Kepuasan Pelayanan Farmasi BPJS kepada Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 Peserta BPJS di Rumah Sakit Al Ihsan Bandung Tahun 2016', *Prosiding Pendidikan Dokter*, pp. 93–100. doi: 10.29313/KEDOKTERAN.V0I0.4212.
- AL-Musawe, L. *et al.* (2021) 'Drug-drug interactions and inappropriate medicines impact on glycemic control and kidney function in older adults with diabetes-attending specialty care institution', *European journal of clinical pharmacology*, 77(9), pp. 1397–1407. doi: 10.1007/S00228-021-03107-Y.
- Arifin, B., van Asselt, A. D. I., *et al.* (2019) 'Diabetes distress in Indonesian patients with type 2 diabetes: a comparison between primary and tertiary care', *BMC Health Services Research*, 19(1), p. 773. doi: 10.1186/s12913-019-4515-1.
- Arifin, B., Idrus, L. R., *et al.* (2019) 'Health-related quality of life in Indonesian type 2 diabetes mellitus outpatients measured with the Bahasa version of EQ-5D', *Quality of Life Research*, 28(5), pp. 1179–1190. doi: 10.1007/S11136-019-02105-Z/TABLES/2.
- Batbaatar, E. *et al.* (2015) 'Conceptualisation of patient satisfaction: a systematic narrative literature review.', *Perspectives in public health*, 135(5), pp. 243–250. doi: 10.1177/1757913915594196.
- Birkelien, N. L. (2017) 'A Strategic Framework for Improving the Patient Experience in Hospitals', *Journal of Healthcare Management*, 62(4), pp. 250–259. doi: 10.1097/JHM-D-17-00071.
- BPJS (2014) *PERATURAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN NOMOR 1 TAHUN 2014 TENTANG PENYELENGGARAAN JAMINAN KESEHATAN*. Jakarta.

- CAHPS (2017) 'The CAHPS Ambulatory Care Improvement Guide Practical Strategies for Improving Patient Experience', *Agency of Healthcare Research and Quality*.
- Cresswell (2016) *Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Keempat. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W. and Creswell, J. D. (2018) *Mixed Methods Procedures. V, Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. V*. Sage Publisher.
- Demoz, G. T. *et al.* (2019) 'Drug therapy problems, medication adherence and treatment satisfaction among diabetic patients on follow-up care at Tikur Anbessa Specialized Hospital, Addis Ababa, Ethiopia.', *PloS one*, 14(10), p. e0222985. doi: 10.1371/journal.pone.0222985.
- Donabedian, A. (1980) *Explorations in quality assessment and monitoring., Health services research*. Ann Arbor Michigan: Health Administration Press.
- Dwi, N. R. and Ayu, D. P. (2015) 'Analisis Pengaruh Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien pada Program Rujuk Balik di Kota YOGYAKARTA', *Journal of Pharmacy*, 4(1). doi: 10.37013/JF.V4I1.31.
- Fishbein, M. and Ajzen, I. (1977) 'Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research', *Philosophy and Rhetoric*, 10(2).
- García-Pérez, L.-E. *et al.* (2013) 'Adherence to therapies in patients with type 2 diabetes.', *Diabetes therapy: research, treatment and education of diabetes and related disorders*, 4(2), pp. 175–194. doi: 10.1007/s13300-013-0034-y.
- Harrison, R. *et al.* (2016) 'Patient complaints about hospital services: applying a complaint taxonomy to analyse and respond to complaints', *International Journal for Quality in Health Care*, 28(2), pp. 240–245. doi: 10.1093/intqhc/mzw003.
- IDF (2019) *International Diabetes Federation The Diabetes Atlas 10th Edition*. 10th edn. www.diabetesatlas.org.
- IDF (2021) *Indonesia Diabetes Report, IDF Diabetes Atlas*. Available at: <https://diabetesatlas.org/data/en/country/94/id.html> (Accessed: 24 May 2022).

- Ismail, A., Gan, Y. N. and Ahmad, N. (2020) 'Factors associated with patient satisfaction towards pharmacy services among out-patients attending public health clinics: Questionnaire development and its application', *PLOS ONE*, 15(11), p. e0241082. Available at: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0241082>.
- Jafarian-Amirkhizi, A. et al. (2018) 'Adherence to medications, self-care activity, and HbA1c status among patients with type 2 diabetes living in an urban area of Iran', *Journal of Diabetes and Metabolic Disorders*, 17(2), p. 165. doi: 10.1007/S40200-018-0356-4.
- Jenkinson, C., Coulter, A. and Bruster, S. (2002) 'The Picker Patient Experience Questionnaire: development and validation using data from in-patient surveys in five countries', *International Journal for Quality in Health Care*, 14(5), pp. 353–358. doi: 10.1093/INTQHC/14.5.353.
- Karampatakis, G. D. et al. (2021) 'Patients' experiences of pharmacists in general practice: an exploratory qualitative study', *BMC Family Practice*, 22(1), p. 48. doi: 10.1186/s12875-021-01393-0.
- Kautzky-Willer, A., Harreiter, J. and Pacini, G. (2016) 'Sex and Gender Differences in Risk, Pathophysiology and Complications of Type 2 Diabetes Mellitus', *Endocrine Reviews*, 37(3), p. 278. doi: 10.1210/ER.2015-1137.
- Ke, L.-S. et al. (2020) 'Outpatients' Satisfaction in the Context of 10 Years of Health-Care Reform: A Cross-Sectional Study of Tertiary Hospitals in Shiyuan, China', *Patient preference and adherence*, 14, pp. 191–202.
- Kemenkes RI (2013) *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 71 TAHUN 2013 TENTANG PELAYANAN KESEHATAN PADA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL*. Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/129904/permenkes-no-71-tahun-2013> (Accessed: 24 May 2022).
- Kemenkes RI (2014) 'Laporan Nasional Riskesdas 2013', *BALITBANGKES*.
- Kemenkes RI (2015) *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 99 TAHUN 2015 TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN MENTERI KESEHATAN NOMOR 71 TAHUN 2013 TENTANG PELAYANAN KESEHATAN PADA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL*. Jakarta, Indonesia.

- Kemenkes RI (2018) 'Indonesia Basic Health Research [Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) 2018]', *Agency of Health Research and Development*. Available at: <https://ghdx.healthdata.org/record/indonesia-basic-health-research-2018> (Accessed: 17 May 2023).
- Kemenkes RI (2019a) *Baseline Health Research (Riskesdas) 2018, BALITBANGKES*.
- Kemenkes RI (2019b) *Pedoman Pelayanan Kefarmasian pada Diabetes Melitus*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Available at: <http://farmalkes.kemkes.go.id/2014/12/pedoman-pelayanan-kefarmasian-pada-diabetes-melitus/> (Accessed: 27 June 2022).
- Kennedy-Martin, T., Boye, K. S. and Kennedy-Martin, M. (2021) 'Curr Res Diabetes Obes J The Association Between Body Mass Index and Glycemic Control in Patients with Type 2 Diabetes Across Eight Countries: A Literature Review', *Curr Res Diabetes Obes J*, 15(1). doi: 10.19080/CRDOJ.2021.15.555904.
- Kim, K. I. *et al.* (2017) 'Development and validation of a modified Korean version of the Pharmacy Services Questionnaire (PSQ-K) for the quality assessment of community pharmacy services', *PLOS ONE*, 12(4), p. e0174004. doi: 10.1371/JOURNAL.PONE.0174004.
- Kristina, S. A., Lienanigrum, A. S. and Aditama, H. (2021) 'Assessing Patient Satisfaction with Community Pharmacy Services in Yogyakarta, Indonesia', *International Journal of Pharmaceutical Research*, 13(01). doi: 10.31838/ijpr/2021.13.01.652.
- Larasanty, L. P. F. *et al.* (2019) 'Patient satisfaction with pharmaceutical care services provided at primary-level and secondary-level health facilities in Indonesia's health coverage system', *Journal of Health Research*, 33(1), pp. 80–88. doi: 10.1108/JHR-06-2018-0033.
- Larson, L. N., Rovers, J. P. and MacKeigan, L. D. (2002) 'Patient satisfaction with pharmaceutical care: update of a validated instrument.', *Journal of the American Pharmaceutical Association (Washington, D.C. : 1996)*, 42(1), pp. 44–50. doi: 10.1331/108658002763538062.
- Leavy, P. (2017) *Research Design Quantitative, Qualitative, Mixed Methods, Arts-Based, and Community-Based Participatory Research Approaches*. New York: Guilford Press.

- Manary, M. P. *et al.* (2012) 'The Patient Experience and Health Outcomes', *New England Journal of Medicine*, 368(3), pp. 201–203. doi: 10.1056/NEJMp1211775.
- Melton, B. L. and Lai, Z. (2017) 'Review of community pharmacy services: what is being performed, and where are the opportunities for improvement?', *Integrated Pharmacy Research & Practice*, 6, p. 79. doi: 10.2147/IPRP.S107612.
- Naik Panvelkar, P., Saini, B. and Armour, C. (2009) 'Measurement of patient satisfaction with community pharmacy services: a review.', *Pharmacy world & science: PWS*, 31(5), pp. 525–537. doi: 10.1007/s11096-009-9311-2.
- Notoatmodjo, S. (2019) *Promosi Kesehatan Teori & Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pamungkas, R. A. (2017) *Metodologi Riset Keperawatan*. Edited by T. Ismail. Makassar: CV Trans Info Media.
- PB Perkeni (2021) *PEDOMAN PENGELOLAAN DAN PENCEGAHAN DIABETES MELITUS TIPE 2 DEWASA DI INDONESIA-2021*. PB. Perkeni. Available at: <https://pbperkeni.or.id/unduh> (Accessed: 23 May 2022).
- Polonsky, W. H. and Henry, R. R. (2016) 'Poor medication adherence in type 2 diabetes: recognizing the scope of the problem and its key contributors.', *Patient preference and adherence*, 10, pp. 1299–1307. doi: 10.2147/PPA.S106821.
- Redding, D. (2009) 'Picker Institute Europe'. Available at: www.pickereurope.org (Accessed: 5 July 2022).
- Rukleng, S., Woradet, S. and Chaimay, B. (2021) 'Association between polypharmacy and glycemic control among Type II diabetic patients in Phatthalung province', *Journal of Public Health and Development*, pp. 101–111. Available at: <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/AIHD-MU/article/view/245833> (Accessed: 28 February 2023).
- Saragi, S. *et al.* (2019) *Exploring The Potential of Interprofessional Collaboration in Medication Therapy Management in Primary Health Care*, *J. Pharm. Sci.*
- Schommer, J. C. and Kucukarslan, S. N. (1997) 'Measuring patient satisfaction with pharmaceutical services.', *American journal of health-system*

- pharmacy: AJHP: official journal of the American Society of Health-System Pharmacists*, 54(23), pp. 2721–2723.
- Shawahna, R. *et al.* (2022) 'Pharmaceutical care services for patients with diabetes: a systematic scoping review.', *The American journal of managed care*, 28(9), pp. e339–e346. doi: 10.37765/ajmc.2022.89227.
- Sherwani, S. I. *et al.* (2016) 'Significance of HbA1c Test in Diagnosis and Prognosis of Diabetic Patients', *Biomarker Insights*, 11, p. 95. doi: 10.4137/BMI.S38440.
- UNESCO Institute for Statistics (2015) *ISCED 2011 Operational Manual*, *ISCED 2011 Operational Manual*. OECD. doi: 10.1787/9789264228368-en.
- Utarini, A. (2020) *TAK KENAL MAKA TAK SAYANG: Penelitian Kualitatif Dalam Pelayanan Masyarakat*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ware, J. E. *et al.* (1983) 'Defining and measuring patient satisfaction with medical care', *Evaluation and Program Planning*, 6(3), pp. 247–263. doi: [https://doi.org/10.1016/0149-7189\(83\)90005-8](https://doi.org/10.1016/0149-7189(83)90005-8).
- Williams, J. L. S. *et al.* (2014) 'Effective interventions to improve medication adherence in Type 2 diabetes: a systematic review.', *Diabetes management (London, England)*, 4(1), pp. 29–48. doi: 10.2217/dmt.13.62.
- Wirasuta, I. M. A. G. *et al.* (2016) 'Penilaian Pelayanan Kefarmasian Program Rujuk Balik Jaminan Kesehatan Nasional di Kotamadya Denpasar Berdasarkan Sudut Pandang Pasien', *Jurnal Farmasi Indonesia Online*, 8(1).
- Wong, S. T. and Haggerty, J. (2013) 'Measuring patient experiences in primary health care: a review and classification of items and scales used in publicly-available questionnaires'. doi: 10.14288/1.0048528.
- World Health Organization (1994) *The Role of the Pharmacist in the Healthcare System*. World Health Organization. Available at: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwix8q2-j6DsAhUKT8AKHXn3BXoQFjABegQIBhAC&url=https%3A%2F%2Fapps.who.int%2Firis%2Fbitstream%2Fhandle%2F10665%2F177380%2FWHA47_R12_eng.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&usq=AOvAw1NKA0.

World Health Organization (2006) *New Tool to Enhance Role of Pharmacists in Healthcare*. Available at: <https://apps.who.int/mediacentre/news/new/2006/nw05/en/> (Accessed: 11 January 2023).

Zhou, Z. *et al.* (2019a) 'Association between the Medication Adherence and Treatment Satisfaction among Patients with Type 2 Diabetes in Guangdong Province, China', pp. 253–257. doi: 10.2991/SMONT-19.2019.56.

Zhou, Z. *et al.* (2019b) 'Association between the Medication Adherence and Treatment Satisfaction among Patients with Type 2 Diabetes in Guangdong Province, China', pp. 253–257. doi: 10.2991/SMONT-19.2019.56.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen *Pharmacy Service Questionnaire* (PSQ)

SURVEY PENGALAMAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
 (isi lengkap atau beri tanda CHECKLIST) ☒

Nama/Inisial _____ KODE

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia (tahun) _____

Nomor HP (WA) _____

Status
☐ Belum Menikah ☐ Menikah ☐ Cerai

Tingkat Pendidikan
☐ RENDAH (Tamat SD-SMP)
☐ MENENGAH (Tamat SMA, Diploma I/II)
☐ TINGGI (Tamat Diploma III/IV/ Strata I/ II/III)

Pekerjaan _____

FKTP Peserta PRB terdaftar _____

Layanan Farmasi dilakukan oleh
☐ APOTEKER ☐ Asisten Apoteker ☐ Tidak Tahu

Pendamping Saat Berkunjung ke FKTP
☐ Tidak ada, Saya datang sendiri ☐ Istri/Suami
☐ Kerabat/Teman/Keluarga ☐ Anak/Cucu

Penyakit Penyerta _____

Rutin ambil obat 3 bulan terakhir: ☐ YA ☐ Tidak, terakhir bulan _____
☐ Tidak Ingat

Menggunakan Obat Herbal: ☐ YA ☐ TIDAK

Terapi yang digunakan
☐ Diet ☐ Insulin
☐ Oral Antidiabetes (OAD) ☐ Insulin + OAD

Status Kesehatan Saat ini
 Sangat Baik 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐ Sangat Buruk

Pengetahuan umum terhadap APOTEKER			
Bagaimana pendapat anda dari PERNYATAAN berikut?	BENAR	SALAH	TIDAK YAKIN
1. Apoteker adalah tenaga kesehatan professional.	0		
2. Setiap Apoteker harus memiliki kualifikasi gelar sarjana.	0		
3. Apoteker harus menyelesaikan pelatihan yang diawasi selama satu (1) tahun setelah lulus sarjana.	0		
4. Apoteker tidak harus teregistrasi Ikatan Apoteker Indonesia (IAI) sebelum bekerja di apotek.		0	
5. Apoteker dapat memberikan obat Hipertensi tanpa resep dokter.		0	
6. Apoteker dapat memberikan informasi obat kepada pasien dan tenaga kesehatan lainnya.	0		
7. Apoteker mengetahui cara mengidentifikasi efek samping dari pengobatan dan interaksi obat.	0		
8. Apoteker dapat memberikan penjelasan tentang pengelolaan penyakit ringan.	0		
9. Apoteker dapat memantau penyakit kronis dan menyarankan pasien menemui dokter bila diperlukan.	0		
10. Apoteker dapat meresepkan Antibiotik.		0	

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian				
SS : SANGAT SETUJU		S : SETUJU		
TS : TIDAK SETUJU		STS : SANGAT TIDAK SETUJU		
Komunikasi & Profesionalisme	SS	S	TS	STS
1. Apoteker terlihat PROFESIONAL saat memberikan pelayanan				
2. Apoteker hadir di apotek dan meluangkan WAKTU untuk menjawab pertanyaan pasien				
3. Apoteker menjaga hubungan PROFESSIONAL dengan pasien				
4. Apoteker menunjukan sikap dan kemampuan KOMUNIKASI dalam memberikan informasi obat (PIO)				

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian				
SS : SANGAT SETUJU		S : SETUJU		
TS : TIDAK SETUJU		STS : SANGAT TIDAK SETUJU		
Komunikasi & Profesionalisme	SS	S	TS	STS
5. Apoteker menjelaskan TUJUAN pengobatan pasien dengan baik				
6. Apoteker menjelaskan CARA PENGGUNAAN obat dengan baik				
7. Apoteker menjawab pertanyaan pasien dengan baik				
8. Apoteker bersikap RAMAH dan SOPAN (HORMAT) kepada pasien				
9. Apoteker menjaga PRIVASI percakapan saat berkomunikasi dengan pasien				
Manajemen terapi	ST	S	TS	STS
10. Apoteker memberikan PERHATIAN terhadap kesehatan pasien				
11. Apoteker membantu MENGELOLA (CARA PENYIMPANAN) obat pasien dengan baik				
12. Apoteker berupaya memberikan SOLUSI terkait dengan masalah obat pasien				
13. Apoteker BERTANGGUNG JAWAB terhadap terapi obat pasien				
14. Apoteker berupaya membantu pasien untuk tetap SEHAT dan menjaga kesehatan				
15. Apoteker berupaya memastikan obat yang diterima pasien tepat indikasi dan tepat khasiat				
16. Apoteker berupaya memberikan INFORMASI terkait kemungkinan EFEK SAMPING obat dengan baik				
17. Apoteker memberikan pelayanan dengan DURASI waktu yang tepat				
Secara KESELURUHAN Apoteker memberikan pelayanan obat yang dibutuhkan pasien				

Kontak : Akhmad Ardiansyah (Hp. 085242233555)

Lampiran 2 Panduan Wawancara untuk pasien

Pengalaman Pasien Diabetes Melitus Program Rujuk Balik (PRB) Terhadap Pelayanan Apoteker di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer: Studi Kualitatif

Pertanyaan Penelitian :

Mengeksplorasi pengalaman pasien rawat jalan Diabetes Melitus tipe 2 (DMt2) peserta Program Rujuk Balik (PRB) terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan Apoteker. Mengidentifikasi hambatan/kendala pasien dalam pelayanan Kefarmasian, serta saran dan harapan terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer

Pembukaan

- Perkenalkan diri peneliti, tanggal, lokasi, jam mulai dan selesai wawancara
- Jelaskan tujuan penelitian ini
- Jelaskan prosesnya (tegaskan pada kerahasiaan)
- Meminta peserta untuk menandatangani Formulir Persetujuan, Kumpulkan demografi
- Nama(inisial), usia, jenis kelamin, Pendidikan, tahun diagnose DM.
- Nyalakan perekam (setelah mendapatkan izin) - mulai wawancara

Pertanyaan Kualitas Hidup Pasien

1. Kemampuan berjalan
2. Perawatan diri (mandi dan berpakaian)
3. Kegiatan yang bisa dilakukan
4. Rasa nyeri atau tidak nyaman
5. Rasa cemas atau depresi (sedih)
6. Skala seberapa baik kesehatan anda hari ini (0-100)

Pertanyaan

1. **Program Rujuk Balik (PRB)** merupakan program BPJS untuk pasien penyakit kronis dengan kondisi stabil dan memerlukan pengobatan jangka Panjang yang di laksanakan di FKTP. Sejauh pengalaman anda, apa yang anda ketahui mengenai PRB?
 - a. Siapa saja sasaran dari program ini?
 - b. Bagaimana cara agar bisa menjadi peserta PRB?
 - c. Dimana anda bisa mendapatkan layanan dari program ini?
 - d. Seberapa sering, anda berkunjung ke Faskes untuk program ini?
 - e. Sudah berapa lama anda menjalani hidup dengan DM dan berapa lama menjadi peserta PRB DM?
 - f. Bagaimana akses anda menuju fasilitas kesehatan untuk mendapatkan layanan PRB?
 - g. Menurut anda, bagaimana pentingnya program ini untuk kesehatan anda?
2. **Program Rujuk Balik (PRB)** Bisakah anda ceritakan alur pelayanan bagaimana anda mendapatkan obat PRB anda?

- a. Pada alur tersebut pada bagian mana yang anda rasa cukup lama menunggu?
 - b. Pada alur tersebut pada bagian mana anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan? (bagaimana pelayanan kefarmasian)
 - c. Apakah anda mengeluarkan biaya untuk mendapatkan obat prb? (transpor, biaya administrasi, biaya laboratorium, biaya lain-lain)
3. **APOTEKER** memiliki peran penting dalam **PELAYANAN KEFARMASIAN** pasien DM, menurut pengalaman anda berkunjung ke faskes, bagaimana peran apoteker pada pasien dm PRB?
 - a. Ketika anda berkunjung ke apotek faskes, SIAPA yang lebih sering MELAYANI anda?
 - b. Apakah anda MENGENAL asisten apoteker atau apoteker? Apa tugas mereka?
 - c. PELAYANAN apa yang diberikan kepada anda?
 - d. Apakah anda memiliki KENDALA dalam mendapatkan pelayanan kefarmasian oleh apoteker?
4. Apoteker memiliki peran melakukan kegiatan farmasi klinik di Faskes diantaranya pelayanan resep, pelayanan informasi obat, konseling, dan pemantauan terapi obat. Sejauh pengalaman anda apakah apoteker MENJELASKAN (terkait tema dalam PROBING) saat anda berkunjung ke Faskes?

Probing:

- | | |
|---|---|
| • Tujuan utama dan prioritas pengobatan | • Alergi |
| • Target Terapi & manfaat pada kendali yang optimal | • Kontra indikasi |
| • Dosis | • Penanganan obat kadaluarsa dan alat atau kemasan obat |
| • Cara penggunaan (rute) & penyimpanan (insulin) | • Resiko komplikasi jika gagal |
| • Efek samping | • Modifikasi gaya hidup (diet, Olahraga) |
| • Reaksi setelah mengkonsumsi obat | • Hipoglikemia |
5. Apoteker memberikan EDUKASI DAN KONSELING kepada pasien DM PRB terkait dengan terapi yang digunakan. Bagaimana pendapat anda, apakah apoteker mengajak anda BERDISKUSI terkait terapi obat yang digunakan?
 - a. Apakah apoteker MENJAWAB semua pertanyaan yang anda berikan?
 - b. Bagaimana RESPON apoteker saat anda bertanya?
 - c. Apakah apoteker memperlakukan pasien dengan seharusnya? (MENGHORMATI pendapat pasien, menjaga PRIVASI pasien)

- d. Apakah anda MEMAHAMI penjelasan apoteker?
6. APOTEKER berkolaborasi dengan profesi lain untuk MENINGKATKAN PELAYANAN. apakah dengan berkolaborasi dengan dokter atau profesi kesehatan lainnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian?
 - a. Apakah apoteker melibatkan profesi lain untuk pelayanan peningkatan kepatuhan minum obat pasien?
 - b. Apakah apoteker membantu pasien dalam membuat jadwal minum obat?
7. Apoteker membangun kepercayaan dengan pasien. Bagaimana kesan/kepuasan anda terhadap pelayanan farmasi yang dilakukan apoteker anda?
 - a. Apakah dengan adanya apoteker anda betah atau bertahan dalam perawatan DM anda?
 - b. Apakah anda merasa lebih baik dengan adanya peran apoteker dalam perawatan DM anda?
 - c. Apakah anda merasa YAKIN dengan peran apoteker dalam perawatan DM anda?
 - d. Apakah apoteker menunjukkan KEPEDULIAN atau perhatian kepada pasien?
 - e. Setelah anda kembali ke rumah apakah apoteker menghubungi atau memberikan EDUKASI dan MOTIVASI melalui internet?
 - f. Dapatkan anda menjelaskan MANFAAT yang diperoleh DARI PELAYANAN KEFARMASIAN OLEH APOTEKER?
8. Sejauh pengalaman anda, apakah ada PERBEDAAN sebelum di diagnosa DM dan setelah di diagnosa DM dalam hal kehidupan PRIBADI (keluarga, kedekatan dengan tuhan), SOSIAL (interaksi masyarakat dan pekerjaan)
9. Pada saat anda di diagnose DM sebelum menjadi peserta PRB dan setelah menjadi peserta PRB, BAGAIMANA YANG ANDA RASAKAN MENGENAI PELAYANAN KEFARMASIAN?
 - a. DURASI KONSULTASI antara pasien dengan apoteker apakah sudah cukup?
10. Setiap pelayanan memiliki HAMBATAN dalam penerapannya, maka diperlukan SARAN dari pasien untuk MENINGKATKAN PELAYANAN. Bagaimana kemudahan anda untuk bertemu dengan apoteker?
 - a. BAGAIMANA KETERSEDIAAN OBAT PRB di faskes?
 - b. KENDALA ATAU HAMBATAN yang ada rasa yang berhubungan dengan terapi anda (Akses, Informasi, Ketersediaan obat)
 - c. Bagaimana HARAPAN PASIEN terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker pada pasien DM PRB?
 - d. Bagaimana HARAPAN pasien terhadap PROGRAM RUJUK BALIK?
 - e. Bagaimana SARAN pasien terhadap PENINGKATAN MUTU PELAYANAN apoteker?
 - f. Bagaimana SARAN pasien terhadap BPJS?

- g. Bagaimana SARAN pasien terhadap PENELITIAN dan penelitian ini?
- h. Menurut anda apa yang menjadi alasan pasien dari rs yg terdaftar sebagai peserta prb TIDAK KEMBALI ke fktg untuk melanjutkan pengobatan?

Penutup

- Tanyakan kepada peserta apakah mereka memiliki hal lain untuk ditambahkan (lalu berhenti merekam)
- Beri tahu mereka bagaimana mereka dapat menghubungi tim peneliti jika mereka memiliki lebih banyak pertanyaan
- Terima kasih - beritahu mereka betapa bermanfaatnya mereka

Lampiran 3 Lembar Informasi Terkait Penelitian

Mahasiswa Pascasarjana Fakultas Farmasi Universitas Hasanuddin akan melakukan penelitian yang berjudul “Pengalaman Pasien Diabetes Melitus Program Rujuk Balik Terhadap Pelayanan Apoteker di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer”. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengeksplorasi pengalaman pasien DMt2 peserta PRB terhadap pelayanan kefarmasian, dan (2) Mengidentifikasi kendala yang dialami pasien terhadap pelayanan kefarmasian serta bagaimana saran dan harapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer untuk mengatasi kendala yang teridentifikasi.

Peneliti mengajak bapak/ibu/saudara untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Penelitian ini membutuhkan sekitar 50 partisipan, dengan jangka waktu keikutsertaan masing-masing partisipan sekitar 60-90 menit.

- A. Kesukarelaan untuk mengikuti penelitian
Anda bebas memilih keikutsertaan dalam penelitian ini tanpa ada paksaan. Bila anda sudah memutuskan untuk ikut, anda juga bebas untuk mengundurkan diri/berubah pikiran setiap tanpa dikenai denda atau sanksi apapun.
- B. Prosedur penelitian
Apabila anda bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, anda diminta untuk menandatangani lembar persetujuan ini. Prosedur selanjutnya adalah anda akan diwawancarai oleh peneliti.
- C. Kewajiban subjek penelitian/partisipan
Sebagai subjek penelitian/partisipan, kewajiban anda adalah memberikan jawaban sebenar-benarnya.
- D. Resiko dan efek samping dan penanganannya
Penelitian ini tidak mengandung risiko apapun, dan demi kenyamanan anda, maka semua identitas subjek penelitian akan anonim.
- E. Manfaat
Meningkatkan kepatuhan pasien dalam terapi pengobatan dan luaran klinis pasien menjadi lebih baik sehingga kualitas hidup pasien semakin meningkat. Meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian melalui kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Menjadi salah satu acuan untuk intervensi kebijakan kesehatan terutama pada Sistem Jaminan Kesehatan Nasional. Meningkatkan health literacy pasien dalam membuat keputusan tentang terapi yang dijalani.
- F. Kerahasiaan
Semua informasi yang berkaitan dengan identitas subjek penelitian akan dirahasiakan dan hanya akan diketahui oleh peneliti dan/atau tim peneliti. Hasil penelitian akan dipublikasikan tanpa identitas subjek penelitian.
- G. Kompensasi
Atas partisipasi anda dalam penelitian ini, peneliti akan memberikan bingkisan sebagai tanda ucapan terima kasih.
- H. Pembiayaan
Semua biaya terkait dengan penelitian akan ditanggung oleh peneliti.
- I. Informasi tambahan

Anda diberi kesempatan untuk menanyakan semua hal yang belum jelas sehubungan dengan penelitian ini kepada peneliti: Akhmad Ardiansyah di 085242233555.

Atas partisipasi dan Kerjasama bapak/ibu/saudara terhadap informasi yang diberikan, peneliti mengucapkan terima kasih.

Makassar, 26 Juli 2022

(Akhmad Ardiansyah)

LEMBAR PERSETUJUAN KEIKUTSERTAAN DALAM PENELITIAN
Pengalaman Pasien Diabetes Mellitus Program Rujuk Balik Pada Pelayanan
Apoteker Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :
 Umur :
 Pekerjaan :
 Jenis Kelamin :

Semua penjelasan tersebut telah disampaikan kepada saya dan semua pertanyaan saya telah dijawab oleh peneliti. Saya mengerti bahwa bila memerlukan penjelasan lebih lanjut, maka saya dapat menanyakan kepada **Akhmad Ardiansyah** No. HP_085242233555. Dengan menandatangani formulir ini, saya **SETUJU** untuk ikut serta dalam penelitian ini.

Makassar, 2022

Partisipan

()
 Saksi

()

Lampiran 4 Rekomendasi Etik



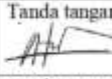
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
Jln. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658,
E-mail : fkm.unhas@gmail.com, website: <https://fkm.unhas.ac.id/>

REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor : 9704/UN4.14.1/TP.01.02/2022

Tanggal : 23 Agustus 2022

Dengan ini Menyatakan bahwa Protokol dan Dokumen yang Berhubungan dengan Protokol berikut ini telah mendapatkan Persetujuan Etik :

No. Protokol	16822092167	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	Akhmad Ardiansyah	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	Pengalaman Pasien Diabetes Melitus Program Rujuk Balik Terhadap Pelayanan Apoteker di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer: Studi Kualitatif		
No. Versi Protokol	1	Tanggal Versi	16 Agustus 2022 ☐
No. Versi PSP	1	Tanggal Versi	16 Agustus 2022 ☐
Tempat Penelitian	1. Puskesmas Kassi-Kassi 2. Puskesmas Makkasau 3. Puskesmas Tamalate 4. Puskesmas Jongaya		
Judul Review	☐ Exempted ☒ Expedited ☐ Fullboard	Masa Berlaku 23 Agustus 2022 Sampai 23 Agustus 2023	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama : Prof.dr. Veni Hadju, M.Sc, Ph.D	Tanda tangan	  15 Maret 2023
Sekretaris Komisi Etik Penelitian	Nama : Dr. Wahiduddin, SKM, M.Kes	Tanda tangan	  15 Maret 2023

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Amandemen Protokol untuk persetujuan sebelum di implementasikan
2. Menyerahkan Laporan SAE ke Komisi Etik dalam 24 Jam dan dilengkapi dalam 7 hari dan Laporan SUSAR dalam 72 Jam setelah Peneliti Utama menerima laporan
3. Menyerahkan Laporan Kemajuan (progress report) setiap 6 bulan untuk penelitian resiko tinggi dan setiap setahun untuk penelitian resiko rendah
4. Menyerahkan laporan akhir setelah Penelitian berakhir
5. Melaporkan penyimpangan dari protocol yang disetujui (protocol deviation/violation)
6. Mematuhi semua peraturan yang ditentukan



Lampiran 5 Izin Penelitian PTSP Kota Makassar



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jalan Ahmad Yani No 2 Makassar 90111
 Telp +62411 – 3615867 Fax +62411 – 3615867
 Email : Kesbang@makassar.go.id Home page : <http://www.makassar.go.id>

Makassar, 25 Juli 2022

K e p a d a
 Yth. KEPALA DINAS KESEHATAN
 KOTA MAKASSAR
 Di -
 MAKASSAR

SURAT IZIN PENELITIAN
Nomor : 070/ HSP -II/BKBP/III/2022

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.
 3. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembaran Daerah Kota Makassar Tahun 2016 Nomor 8).

Memperhatikan : Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 5367/S.01/PTSP/2022 Tanggal 14 Juli 2022 perihal Izin Penelitian.

Setelah membaca maksud dan tujuan penelitian yang tercantum dalam proposal penelitian, maka pada prinsipnya Kami menyetujui dan memberikan Izin Penelitian kepada :

Nama : **AKHMAD ARDIANSYAH**
 NIM / Jurusan : **NH012201005 / Farmasi**
 Pekerjaan : **Mahasiswa (S2) / Unhas**
 Tanggal pelaksanaan : **01 Agustus s/d 03 Oktober 2022**
 Jenis Penelitian : **Tesis**
 Alamat : **Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar**
 Judul : **"PENGALAMAN PASIEN DIABETES MELITUS PROGRAM RUJUK BALIK TERHADAP PELAYANAN APOTEKER DI FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN PRIMER : STUDI KUALITATIF"**

Demikian Surat Izin Penelitian ini diberikan agar digunakan sebagaimana mestinya dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota melalui Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar Melalui Email Bidanghublabakesbangpolmks@gmail.com.

s.n. WALIKOTA MAKASSAR
 KEPALA BADAN KESBANGPOL
 u.b.
 SEKERTARIS,



DR. HARTI, S.I.P., S.H., M.H., M.Si
 Pangkat : Pembina Tingkat I/IV.b
 NIP : 19730607 199311 1 001

Tembusan :

1. Walikota Makassar di Makassar (sebagai laporan);
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov. Sul – Sel di Makassar;
3. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar (sebagai laporan);
4. Kepala Unit Pelaksana Teknis P2T Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Prov. Sul Sel di Makassar;
5. Dekan Fak. Farmasi Unhas Makassar di Makassar;
6. Mahasiswa yang bersangkutan;

Lampiran 6 Izin Penelitian Kimia Farma

**Manager Bisnis
Makassar**

kimia farma

Makassar, 26 September 2022

Nomor : 612/BM.MKSR/CHR/IX/2022
Lamp. : Ada

Kepada Yth.
**DEKAN FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS HASANUDDIN**
Jl. Perintis Kemerdekaan Km.10
MAKASSAR

Dengan hormat,

Perihal : Pemberian Izin Penelitian

Membalas Surat Saudara Nomor : 2831/UN4.17/PT.01.05/2022 Tanggal 06 September 2022 tentang permohonan izin untuk mengadakan penelitian, maka bersama ini kami sampaikan bahwa pada dasarnya kami tidak berkeberatan dan memberikan izin penelitian kepada :

Nama	: AKHMAD ARDIANSYAH
NIM	: N012201005
Program Studi	: S2 FARMASI

Adapun tempat untuk melakukan penelitian di Kimia Farma 0033 Ahmad Yani yang beralamat di Jalan Ahmad Yani No. 17, untuk teknis dan peraturan silakan menghubungi Pimpinan Apotek (*Pharmacy Manager*).

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Hormat kami,
Unit Bisnis Makassar


apt. CHRISTIAN ADHI KUSUMA, S.Farm
Manager Bisnis

Jl. Jend. A. Yani No. 17
Makassar 90174
PO Box 1242
Telp. 0411- 3620942
3616722
Fax. 0411 - 3620942

Lampiran 7 Izin Penelitian Dinas Kesehatan Kota Makassar



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS KESEHATAN
 Jl. Teduh Bersinar No. 1 Makassar

No : 440/383/PSDK/VII/2022 Kepada Yth,
 Lamp : - Kepala Puskesmas

Perihal : Penelitian

di-
Tempat

Sehubungan surat dari Badan Kesatuan Bangsa dan Kesatuan Politik No :
 070/1492-II/BKBP/VII/2022, tanggal 20 Juli 2022, maka bersama ini di sampaikan
 kepada saudara bahwa :

Nama : Akhmad Ardiansyah
 NIM : NH012201005
 Jurusan : S2 Farmasi
 Institusi : Univ.Hasanuddin Makassar
 Judul : Pengalaman pasien Diabetes Melitus Program Rujuk Balik
 terhadap Pelayanan Apoteker di Fasilitas Pelayanan
 kesehatan Primer : Studi Kualitatif

Akan melaksanakan kegiatan Pengambilan data untuk persiapan penelitian di
 wilayah kerja yang saudara pimpin pada tanggal 1 Agustus s/d 3 Oktober 2022.
 Demikianlah disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih

Makassar, 26 Juli 2022
 Kepala Dinas kesehatan
 Kota Makassar

Dr. Norsaidah Sirajuddin, M.Kes
 Pangkat : Pembina TK I/IV B
 NIP : 19730112 2006042012

Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian



Figure 1 PIC Puskesmas Kassi-kassi



Figure 2 Apoteker Puskesmas Tamalate



Figure 3 PIC Puskesmas Jongaya



Figure 4 Partisipan PKM Jongaya



Figure 5 Partisipan PKM Tamalate



Figure 6 PIC PKM Tamalate



Figure 7 PIC PKM Makkasau

Lampiran 9 Biodata Peneliti**DATA PRIBADI**

Nama Lengkap	: Akhmad Ardiansyah	
NIM	: N012201005	
Jenis Kelamin	: Laki-laki	
Tempat & Tanggal Lahir	: Bantaeng, 18 Oktober 1993	
Agama	: Islam	
Suku / Bangsa	: Makassar/Indonesia	
Alamat Rumah	: Kompleks Solthana Residence A-15 Barombong	
Telp./HP	: 085242233555	
Program Studi	: Magister Farmasi	
Konsentrasi	: Farmasi Klinik dan Komunitas	
Tahun Masuk Unhas	: 2020	
Riwayat Pendidikan	: 1. Profesi Apoteker (2017) Universitas 17 Agustus Jakarta : 2. Sarjana S1 Ilmu Farmasi (2016) Universitas 17 Agustus Jakarta : 3. SMK Farmasi Yamasi Makassar (2011)	

DATA PENDUKUNG

Pekerjaan	: Mahasiswa
Alamat Kantor	: -
Telp./Fax	: -
Pendidikan Terakhir	: Apoteker
Sumber Biaya	: Mandiri dan Beasiswa Tubel BPPSDMK

Makassar, 31 Juli 2023

Akhmad Ardiansyah