

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT  
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI APOTEK  
MANGGANA KEDUNGWUNI**

**SKRIPSI**



**INAROH  
NIM : 15.0079.F**

**PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN  
PEKALONGAN  
2022**

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT  
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI APOTEK  
MANGGANA KEDUNGWUNI**

**Diajukan sebagai Persyaratan untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Farmasi**



**INAROH  
NIM : 15.0079.F**

**PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN  
PEKALONGAN  
2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul "Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Kepuasan Pasien di Apotek Manggana Kedungwuni" disusun oleh Inaroh, telah disetujui dan diperiksa oleh Dosen Pembimbing skripsi untuk dipertahankan di depan Dewan Penguji skripsi.

Pekajangan, Agustus 2022

Pembimbing I



apt. Wulan Agustin Ningrum, M.Farm.  
NIK. 1987081420151110

Pembimbing II



Sigit Prasajo, SK.M., M.Kep.  
NIK. 1966101119921004

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI APOTEK MANGGANA  
KEDUNGWUNI

Disusun Oleh :

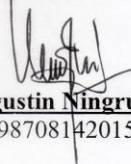
Inaroh  
Nim : 15.0079.F

Telah diujikan di depan Dewan Penguji  
Pada hari/tanggal Selasa, 16 Agustus 2022

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi

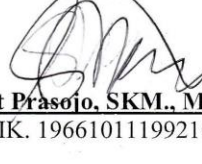
Dewan Penguji

Penguji I



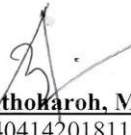
**apt. Wulan Agustin Ningrum, M.Farm.**  
NIK. 1987081420151110

Penguji II



**Sigit Prasajo, SKM., M.Kep.**  
NIK. 1966101119921004

Ketua Penguji



**apt. Ainun Muthokaroh, M.Farm.**  
NIK. 1994041420181189

Pekajangan, Agustus 2022  
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan



**Herni Rejeki, S.Kep., Ns. M.Kep., Sp. Kom.**  
NIK. 1968052519961010

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa apa yang tertulis dalam skripsi ini adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Semua sumber yang baik dikutip ataupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Bila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi, fabrikasi dan falsifikasi maka saya siap mengganti topik/judul penelitian yang akan saya lakukan dan bersedia menerima pengunduran untuk pengambilan skripsi di tahun yang akan datang.

Pekalongan, 1 Oktober 2021



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

*Alhamdulillah*, segala puji dan syukur panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Kepuasan Pasien di Apotek Manggana Kedungwuni”, guna melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

Proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, bantuan dari berbagai pihak, untuk itulah penulis menyampaikan rasa hormat dan menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Nur Izzah, S.Kp., M.Kes. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.
2. Pengelola Apotek Manggana Kedungwuni yang telah mengizinkan untuk pengumpulan data.
3. Herni Rejeki, M.Kep, Sp.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.
4. apt. Wirasti, S.Si., M.Sc., selaku Kepala Program Studi Sarjana Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Pekajangan.
5. apt. Wulan Agustin Ningrum, M.Farm., selaku Dosen Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran-pikirannya memberi arahan dan bimbingan selama pembuatan skripsi ini.

6. Sigit Prasajo, SKM., M.Kep. selaku Dosen Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran-pikirannya memberi arahan dan bimbingan selama pembuatan skripsi ini.
7. apt. Ainun Muthoharoh, M.Farm. selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran-pikirannya dalam ujian skripsi ini.
8. Civitas akademika di Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan yang disebabkan karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki Penulis. Oleh karena itu saran dan masukan diharapkan guna kesempurnaan skripsi ini.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Pekajangan, 17 Juli 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

|  | halaman |
|--|---------|
| HALAMAN SAMPUL.....                              | i       |
| HALAMAN JUDUL .....                              | ii      |
| LEMBAR PERSETUJUAN.....                          | iii     |
| LEMBAR PENGESAHAN.....                           | iv      |
| SURAT PERNYATAAN.....                            | v       |
| KATA PENGANTAR .....                             | vi      |
| DAFTAR ISI .....                                 | viii    |
| DAFTAR TABEL .....                               | xi      |
| DAFTAR SKEMA .....                               | xii     |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                             | xiii    |
| ABSTRAK .....                                    | xiv     |
| <i>ABSTRACT</i> .....                            | xv      |
| BAB I PENDAHULUAN .....                          | 1       |
| A. Latar Belakang.....                           | 1       |
| B. Rumusan Masalah .....                         | 4       |
| C. Tujuan Penelitian .....                       | 5       |
| D. Manfaat Penelitian .....                      | 5       |
| E. Keaslian Penelitian .....                     | 6       |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                     | 8       |
| A. Tinjauan Teori.....                           | 8       |
| 1. Apotek .....                                  | 8       |
| 2. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek ..... | 9       |



|         |  |    |
|---------|--|----|
| 3.      | Waktu Tunggu Pelayanan Obat .....  | 19 |
| 4.      | Kepuasan Pasien.....   | 21 |
| B.      | Kerangka Teori .....   | 28 |
| C.      | Kerangka Konsep.....   | 29 |
| D.      | Hipotesis .....  | 29 |
| BAB III | METODE PENELITIAN .....  | 30 |
| A.      | Desain Penelitian.....   | 30 |
| B.      | Variabel Penelitian.....   | 30 |
| C.      | Definisi Operasional.....  | 31 |
| D.      | Tempat dan Waktu Penelitian.....   | 31 |
| E.      | Populasi dan sampel.....   | 32 |
| F.      | Instrument Penelitian.....   | 33 |
| G.      | Uji Validitas dan Reliabilitas.....  | 34 |
| H.      | Prosedur Pengumpulan Data.....   | 36 |
| I.      | Pengolahan dan Analisis Data .....   | 36 |
| J.      | Etika Penelitian .....   | 38 |
| BAB IV  | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....   | 40 |
| A.      | Gambaran Karakteristik Responden .....   | 40 |
| B.      | Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Manggana<br>Kedungwuni.....                        | 41 |
| C.      | Gambaran Kepuasan Pasien di Apotek Manggana Kedungwuni ...   | 42 |
| D.      | Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Kepuasan<br>Pasien di Apotek Manggana Kedungwuni ..... | 44 |
| BAB V   | KESIMPULAN DAN SARAN .....   | 46 |
| A.      | Kesimpulan.....  | 46 |

|               |    |
|---------------|----|
| B. Saran..... | 46 |
|---------------|----|

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

|   | halaman |
|---|---------|
| Tabel 3.1 Definisi Operasional .....  | 31      |
| Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden.....   | 40      |
| Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Manggana Kedungwuni .....           | 41      |
| Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Apotek Manggana Kedungwuni .....                        | 42      |
| Tabel 4.4 Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Manggana Kedungwuni ..... | 44      |

## DAFTAR SKEMA

|                                 | halaman |
|---------------------------------|---------|
| Skema 2.1 Kerangka Teori.....   | 28      |
| Skema 2.2 Kerangka Konsep ..... | 29      |

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar *Informed Consent*

Lampiran 2 : Surat Persetujuan Menjadi Responden

Lampiran 3 : Kuesioner

Lampiran 4 : Olah Data Hasil Penelitian

Lampiran 5 : Surat keterangan telah melakukan penelitian dari Apotek  
Manggana Kedungwuni

Lampiran 6 : Dokumentasi

September, 2022

**ABSTRAK**

Inaroh

**Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Manggana Kedungwuni**

xv + 46 halaman + 5 tabel + 2 skema + 6 lampiran

Waktu tunggu pelayanan resep menggambarkan tingkat efisiensi dan efektivitas petugas farmasi dalam pengerjaan resep. Waktu tunggu yang lama dapat menjadi salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Apotek Manggana Kedungwuni. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan studi *deskriptif korelatif* dengan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel 92 responden. Alat pengumpulan data menggunakan *stopwatch* dan kuesioner. Analisis menggunakan uji *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Manggana Kedungwuni sesuai standard yaitu 66 responden (71,7%) dan lebih dari separuh responden merasa puas terhadap pelayanan Apotek Manggana Kedungwuni yaitu 52 responden (56,5%). Hasil analisis menunjukkan ada hubungan waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Apotek Manggana Kedungwuni, didapatkan nilai *p value* sebesar 0,000 ( $<0,05$ ). Hasil penelitian ini merekomendasikan agar apotek dapat mengupayakan waktu pelayanan resep obat yang lebih singkat sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata kunci :** kepuasan pasien, waktu tunggu pelayanan obat

Undergraduate Program in  
Pharmacy Faculty of  
Health and Sciences  
University of Muhammadiyah Pekajangan pekalongan  
September, 2022

Inaroh

### **The Correlation Between Drug Service Waiting Time and Patient Satisfaction at Manggana Kedungwuni Drugstore**

The waiting time for prescription services describes the efficiency and effectiveness of pharmacy personnel working on prescriptions. Long waiting time can be one of the components that can cause patient dissatisfaction. This study aims to determine the correlations between drug service waiting time and patient satisfaction at Manggana Kedungwuni Pharmacy. This study is a quantitative study with a correlative descriptive study design with cross-sectional. The sampling technique uses an accidental sampling technique with a total sample of 92 respondents. Data collection tools using stopwatches and questionnaires. The analysis used the chi-square test. According to standards, most respondents had to wait for prescription services at Manggana Kedungwuni Pharmacy; namely, 66 respondents (71.7%) and more than half of the respondents were satisfied with the benefits of Manggana Kedungwuni Pharmacy, 52 respondents (56.5%). The analysis showed a relationship between the waiting time for drug services and patient satisfaction at the Manggana Kedungwuni Pharmacy; a value of  $p$  value of 0.000 ( $<0.05$ ) was obtained. This study's results recommend that pharmacies strive for shorter drug prescription service times to increase patient satisfaction.

**Keywords:** *patient satisfaction, waiting time for drug services*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan hak asasi manusia, setiap orang memiliki hak untuk hidup layak, baik dalam kesehatan pribadi maupun keluarganya. Menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 28 H ayat 1 menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak mendapatkan layanan kesehatan. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan adalah Apotek.

Pelayanan kefarmasian dikatakan bermutu bila pelayanan tersebut dilakukan sesuai dengan standar yang ada. Menurut Depkes RI (2016), Standar pelayanan kefarmasian di apotek merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan apotek yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Salah satu tujuan adanya standar kefarmasian tersebut adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di apotek dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen.

Pelayanan kefarmasian dikatakan bermutu bila pelayanan tersebut dilakukan sesuai dengan standar yang ada. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek lama waktu pelayanan Resep antara 15-30 menit (MenKes RI, 2016). Waktu tunggu pelayanan resep menggambarkan tingkat efisiensi dan



efektivitas petugas farmasi dalam pengerjaan resep, serta kesinambungan pelayanan kefarmasian (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2008). Lama waktu tunggu pelayanan resep dapat mencerminkan suatu proses kerja suatu dari tenaga farmasi dalam melakukan pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Dalam mewujudkan pelayanan prima apotek harus dapat mengoptimalkan waktu tunggu yang pendek untuk pelayanan resep obat jadi maupun obat racikan (Nurjanah, 2016).

Sejumlah faktor yang memberikan kontribusi terhadap waktu tunggu pasien di rumah sakit dinilai dari persepsi karyawan yaitu, beban kerja mempengaruhi waktu tunggu pasien, salah satunya seperti kurangnya staff atau SDM, fasilitas yang tidak memadai, kurangnya ruang konsultasi dianggap berkontribusi pada masalah waktu tunggu sama seperti ramainya ruang tunggu, sikap karyawan dan proses bekerja, dinilai dari tidak efisiennya proses dalam bekerja, diikuti kurangnya kerja sama, kurangnya komitmen, motivasi yang kurang dalam bekerja, kurang ahli, serta buruknya sikap sesama kolega atau teman sejawat (Elizabet, 2016).

Hasil penelitian Yuliana (2021) rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 41,47 menit dan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 21,29 menit. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan sudah memenuhi standar, sedangkan waktu tunggu pelayanan resep racikan belum memenuhi standar menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 lama waktu pelayanan resep antara 15-30 menit. Waktu tunggu merupakan salah satu indikator penilaian mutu pelayanan farmasi. Selain itu, waktu tunggu yang lama dapat menjadi salah

satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien (Purwandari, Suryoputro & Arso, 2017).

Penelitian sebelumnya oleh Wijaya (2012) yang menyebutkan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Bila waktu tunggu lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi kualitas pelayanan dan memiliki implikasi bagi penyelenggaraan pelayanan lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien. Tingkat kepuasan pasien ditinjau dari lima dimensi yakni dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*) (Parasuraman dkk., 2017). Hasil penelitian Nasto (2017) secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak apotek Optima menunjukkan konsumen tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak apotek Optima, persepsi konsumen pelayanan yang diberikan oleh pihak apotek Optima belum maksimal termasuk waktu tunggu pelayanan obat / ketepatan waktu, kecepatan waktu pelayanan.

Hasil studi pendahuluan melalui pengamatan terhadap 10 konsumen Apotek Manggana Kedungwuni didapatkan bahwa 6 orang mengatakan waktu tunggu pelayanan resep obat lebih dari 30 menit dan kurang puas terhadap pelayanan resep obat di Apotek Manggana Kedungwuni. Data terkait waktu tunggu pelayanan resep dan tingkat kepuasan pasien di Apotek Manggana

Kedungwuni belum banyak terdokumentasikan, sehingga memberikan peluang untuk melakukan penelitian terkait hal tersebut, sehingga diharapkan dapat menjadi salah satu acuan dan umpan balik bagi Apotek Manggana Kedungwuni untuk memperbaiki kualitas pelayanannya. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan waktu tunggu pelayanan resep obat dengan kepuasan pasien di Apotek Manggana Kedungwuni” .

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang dapat diuraikan berdasarkan latar belakang adalah sebagai berikut :

1. Berapa rata-rata lama waktu tunggu pelayanan obat di Apotek Manggana Kedungwuni?
2. Bagaimana kepuasan pasien di Apotek Manggana Kedungwuni?
3. Apakah ada hubungan waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Apotek Manggana Kedungwuni?.”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah meliputi tujuan umum dan tujuan khusus

1. Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Apotek Manggana Kedungwuni.

2. Tujuan khusus
  - a. Mendeskripsikan waktu tunggu pelayanan obat di Apotek Manggana Kedungwuni.
  - b. Mendeskripsikan kepuasan pasien di Apotek Manggana Kedungwuni.
  - c. Menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Apotek Manggana Kedungwuni.

#### **D. Manfaat Penelitian**

- a. Bagi Apotek

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu acuan dan umpan balik bagi Apotek Manggana Kedungwuni untuk memperbaiki kualitas pelayanannya.

- b. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wacana ilmiah dan dapat dijadikan literatur serta dapat digunakan untuk mendukung perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang kesehatan terkait waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien.

- c. Bagi peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapat di bangku perkuliahan, metodologi penelitian dan biostatistik. Selain itu untuk memperluas pengetahuan dan menambah pengalaman.

## E. Keaslian penelitian

Penelitian yang dilakukan ini belum ada yang meneliti namun ada jurnal penelitian yang hampir sama pernah dilakukan oleh Nurjanah (2016) tentang hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Prof. Dr. R. D. Kandou Manado". Penelitian Nurjanah (2016) merupakan penelitian survei analitik kuantitatif menggunakan *check list* yang berisi data jenis resep dan kuesioner. Data sampel yang diambil dilakukan secara *random sampling* sehingga didapatkan 100 lembar resep. Waktu tunggu pelayanan resep di apotek pelengkap Kimia Farma BLU RSUP Prof. DR. R. D. Kandou secara keseluruhan rata-rata 19 menit 27 detik. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi 16 menit 08 detik. Waktu tunggu pelayanan resep racikan 39 menit 74 detik. Distribusi kepuasan pasien terbesar yaitu puas 78 responden sedangkan kepuasan pasien dengan distribusi terendah yaitu tidak puas 22 responden. Terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di apotek kimia farma RSUP Prof DR. R. D. Kandou Manado.

Persamaan penelitian Nurjanah (2016) dengan penelitian yang peneliti lakukan terletak pada variabel penelitian yaitu waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien. Perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak pada teknik analisis yaitu penelitian Nurjanah (2016) tidak menggunakan uji statistik sedang pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan uji statistik.

Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Amaliany (2018) tentang gambaran waktu tunggu pelayanan obat instalasi farmasi rawat jalan Rumah

Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2018. Penelitian Amaliany (2018) merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan pengumpulan data berupa pencatatan waktu tunggu pelayanan resep, wawancara, observasi dan telaah dokumen. Informan terdiri dari orang yang diambil secara *purposive sampling*. Hasil penelitian yang dilakukan pada bulan Agustus 2018 didapatkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah 72,06 menit dan resep racikan adalah 90,24 menit. Hal ini belum memenuhi standar Kepmenkes No.129/Menkes/SK/II/2008, yaitu < 30 menit untuk obat jadi dan < 60 menit untuk obat racik.

Persamaan penelitian Amaliany (2018) dengan penelitian yang peneliti lakukan terletak pada salah satu variabel yaitu waktu tunggu pelayanan obat. Perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak pada variabel lainnya yaitu kepuasan pasien.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Teori**

##### 1. Apotek

###### a. Definisi apotek

Berdasarkan Permenkes RI No. 73 Tahun 2016 mengatakan apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktik kefarmasian oleh apoteker. Pelayanan dalam bidang farmasi adalah pelayanan langsung, bertanggung jawab bagi pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi bertujuan mencapai hasil yang baik untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes RI, 2016). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No 9 Tahun 2017, apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker.

Menurut Permenkes RI No. 9 Tahun 2017, tentang apotek, pelaksanaan pelayanan kefarmasian dilakukan oleh tenaga kefarmasian yang terdiri dari apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian atau TTK. Pelayanan kefarmasian meliputi pelayanan resep, sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai.

Menurut Permenkes No. 9 tahun 2017, apotek dapat bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan atau BPJS. Fungsi apotek terkait BPJS JKN adalah memberikan pelayanan obat PRB yang diberikan kepada peserta PRB untuk kebutuhan maksimal

setiap 30 (tiga puluh) hari setiap kali persepan (BPJS kesehatan, 2014).

b. Tugas dan fungsi apotek

Menurut Permenkes RI No.9 Tahun 2017, tentang penyelenggaraan menyatakan fungsi apotek adalah :

- 1) Melakukan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai; dan
- 2) Melakukan pelayanan farmasi klinik.

Apoteker farmasi klinik memiliki tugas seperti yang tercantum dalam petunjuk teknis standar pelayanan kefarmasian di apotek tahun 2019, yaitu pengkajian resep, dispensing, pelayanan informasi obat, konseling, pelayanan kefarmasian di rumah, pemantauan terapi obat dan memonitoring efek samping obat (Elfrida, dkk., 2021).

Apotek dapat menyerahkan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai kepada (Permenkes RI, 2017):

- 1) Apotek lainnya;
- 2) Puskesmas;
- 3) Instalasi farmasi rumah sakit;
- 4) Instalasi farmasi klinik;
- 5) Dokter;
- 6) Bidan praktik mandiri;
- 7) Pasien;
- 8) Masyarakat.



## 2. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek

### a. Pengertian

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Kemenkes RI, 2016). Standar pelayanan kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (Kemenkes RI, 2014).

### b. Sumber daya

Pengelolaan sumber daya kefarmasian meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana. Pelayanan kefarmasian di Apotek diselenggarakan oleh Apoteker, dapat dibantu oleh Apoteker pendamping dan Tenaga Teknis Kefarmasian yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik (Kemenkes RI, 2016). Berdasarkan Kepmenkes No.73 tahun 2016 mencakup aspek :

#### 1) Sumber daya manusia

Sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku apotek harus dikelola oleh seorang apoteker yang profesional. Dalam pengelolaan apotek, apoteker senantiasa harus memiliki kemampuan menyediakan dan memberikan pelayanan yang baik, mengambil keputusan yang tepat, mampu berkomunikasi antar

profesi, menempatkan diri sebagai pimpinan dalam situasi multidisipliner, kemampuan mengelola SDM secara efektif, selalu belajar sepanjang karier dan membantu memberi pendidikan dan memberi peluang untuk meningkatkan pengetahuan.

## 2) Sarana dan Prasarana

Apotek harus mudah diakses oleh masyarakat. Sarana dan prasarana Apotek dapat menjamin mutu sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai serta kelancaran praktik pelayanan kefarmasian. Sarana dan prasarana yang diperlukan untuk menunjang pelayanan kefarmasian di Apotek meliputi sarana yang memiliki fungsi (Kemenkes RI, 2016) :

### a) Ruang penerimaan resep

Ruang penerimaan Resep paling sedikit terdiri dari tempat penerimaan resep, 1 (satu) set meja dan kursi, dan 1 (satu) set komputer. Ruang penerimaan resep ditempatkan pada bagian paling depan dan mudah terlihat oleh pasien.

### b) Ruang pelayanan resep dan peracikan

c) Di ruang peracikan sekurang-kurangnya disediakan peralatan peracikan, timbangan obat, air minum (air mineral) untuk pengencer, sendok obat, bahan pengemas obat, lemari pendingin, termometer ruangan, blanko salinan Resep, etiket dan label obat.

d) Ruang penyerahan obat

Ruang penyerahan obat berupa konter penyerahan obat yang dapat digabungkan dengan ruang penerimaan resep.

e) Ruang konseling

Ruang konseling sekurang-kurangnya memiliki satu set meja dan kursi konseling, lemari buku, buku-buku referensi, leaflet, poster, alat bantu konseling, buku catatan konseling dan formulir catatan pengobatan pasien.

f) Ruang penyimpanan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai

Ruang penyimpanan harus dilengkapi dengan rak/lemari obat, pallet, pendingin ruangan (AC), lemari pendingin, lemari penyimpanan khusus narkotika dan psikotropika, lemari penyimpanan obat khusus, pengukur suhu dan kartu suhu.

g) Ruang arsip

Ruang arsip dibutuhkan untuk menyimpan dokumen yang berkaitan dengan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai serta pelayanan kefarmasian dalam jangka waktu tertentu.

c. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, Dan Bahan Medis Habis Pakai

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2016 pasal 3 menjelaskan bahwa standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat

kesehatan, bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik. Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang dimaksud meliputi :

1) Perencanaan

Dalam membuat perencanaan pengadaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai perlu diperhatikan pola penyakit, pola konsumsi, budaya dan kemampuan masyarakat.

2) Pengadaan

Untuk menjamin kualitas Pelayanan Kefarmasian maka pengadaan Sediaan Farmasi harus melalui jalur resmi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Penerimaan

Penerimaan merupakan kegiatan untuk menjamin kesesuaian jenis spesifikasi, jumlah, mutu, waktu penyerahan dan harga yang tertera dalam surat pesanan dengan kondisi fisik yang diterima.

4) Penyimpanan

a) Obat atau bahan obat harus disimpan dalam wadah asli dari pabrik. Dalam hal pengecualian atau darurat dimana isi dipindahkan pada wadah lain, maka harus dicegah terjadinya kontaminasi dan harus ditulis informasi yang jelas pada wadah baru. Wadah sekurang kurangnya memuat nama obat, nomor *batch* dan tanggal kadaluwarsa.

b) Semua obat atau bahan obat harus disimpan pada kondisi yang sesuai sehingga terjamin keamanan dan stabilitasnya.

- c) Tempat penyimpanan obat tidak dipergunakan untuk penyimpanan barang lainnya yang menyebabkan kontaminasi.
  - d) Sistem penyimpanan dilakukan dengan memperhatikan bentuk sediaan dan kelas terapi obat serta disusun secara alfabetis.
  - e) Pengeluaran obat memakai sistem FEFO (*First Expire First Out*) dan FIFO (*First In First Out*).
- 5) Pemusnahan dan penarikan
- a) Obat kadaluwarsa atau rusak harus dimusnahkan sesuai dengan jenis dan bentuk sediaan. Pemusnahan obat kadaluwarsa atau rusak yang mengandung narkotika atau psikotropika dilakukan oleh apoteker dan disaksikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota.
  - b) Pemusnahan obat selain narkotika dan psikotropika dilakukan oleh apoteker dan disaksikan oleh tenaga kefarmasian lain yang memiliki surat izin praktik atau surat izin kerja. Pemusnahan dibuktikan dengan berita acara pemusnahan.
  - c) Pemusnahan dan penarikan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai yang tidak dapat digunakan harus dilaksanakan dengan cara yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - d) Penarikan sediaan farmasi yang tidak memenuhi standar atau ketentuan peraturan perundang-undangan dilakukan oleh pemilik izin edar berdasarkan perintah penarikan oleh badan pengawas obat dan makanan (BPOM) atau berdasarkan inisiasi

sukarela oleh pemilik izin edar (*voluntary recall*) dengan tetap memberikan laporan kepada Kepala BPOM.

e) Penarikan alat kesehatan dan bahan medis habis pakai dilakukan terhadap produk yang izin edarnya dicabut oleh Menteri.

#### 6) Pengendalian

Pengendalian dilakukan untuk mempertahankan jenis dan jumlah persediaan sesuai kebutuhan pelayanan, melalui pengaturan sistem pesanan atau pengadaan, penyimpanan dan pengeluaran. Hal ini bertujuan untuk menghindari terjadinya kelebihan, kekurangan, kekosongan, kerusakan, kadaluwarsa, kehilangan serta pengembalian pesanan. Pengendalian persediaan dilakukan menggunakan kartu stok baik dengan cara manual atau elektronik. Kartu stok sekurang- kurangnya memuat nama obat, tanggal kadaluwarsa, jumlah pemasukan, jumlah pengeluaran dan sisa persediaan

#### 7) Pencatatan dan Pelaporan

Pencatatan dilakukan pada setiap proses pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai meliputi pengadaan (surat pesanan, faktur), penyimpanan (kartu stok), penyerahan (nota atau struk penjualan) dan pencatatan lainnya disesuaikan dengan kebutuhan. Pelaporan terdiri dari pelaporan internal dan eksternal. Pelaporan internal merupakan pelaporan yang digunakan untuk kebutuhan manajemen apotek, meliputi keuangan, barang dan laporan lainnya. Pelaporan eksternal

merupakan pelaporan yang dibuat untuk memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, meliputi pelaporan narkotika, psikotropika dan pelaporan lainnya (Anonim, 2016).

- d. Pelayanan farmasi klinik di Apotek merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan farmasi klinik meliputi, pengkajian resep, pelayanan resep, dispensing, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, pelayanan kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*), pemantauan terapi obat (PTO) dan monitoring efek samping obat (MESO) (Kemenkes RI, 2016).
- e. Evaluasi Mutu Pelayanan

Evaluasi mutu di Apotek dilakukan oleh Apoteker terhadap:

1) Mutu Manajerial

a) Metode Evaluasi

(1) Audit

Audit merupakan usaha untuk menyempurnakan kualitas pelayanan dengan pengukuran kinerja bagi yang memberikan pelayanan dengan menentukan kinerja yang berkaitan dengan standar yang dikehendaki. Oleh karena itu, audit merupakan alat untuk menilai, mengevaluasi,

menyempurnakan Pelayanan Kefarmasian secara sistematis.

(2) Review

Review yaitu tinjauan/kajian terhadap pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian tanpa dibandingkan dengan standar.

(3) Observasi

Observasi dilakukan oleh Apoteker berdasarkan hasil monitoring terhadap seluruh proses pengelolaan Sediaan Farmasi

b) Indikator Evaluasi Mutu

(1) Kesesuaian proses terhadap standar

(2) Efektifitas dan efisiensi

2) Mutu Pelayanan Farmasi Klinik

a) Metode Evaluasi Mutu

(1) Audit

Audit dilakukan oleh Apoteker berdasarkan hasil monitoring terhadap proses dan hasil pelayanan farmasi klinik.

(2) Review

Review dilakukan oleh Apoteker berdasarkan hasil monitoring terhadap pelayanan farmasi klinik dan seluruh sumber daya yang digunakan.



(3) Survei

Survei yaitu pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Survei dilakukan oleh Apoteker berdasarkan hasil monitoring terhadap mutu pelayanan dengan menggunakan angket/kuesioner atau wawancara langsung.

(4) Observasi

Observasi yaitu pengamatan langsung aktivitas atau proses dengan menggunakan cek list atau perekaman. Observasi dilakukan oleh berdasarkan hasil monitoring terhadap seluruh proses pelayanan farmasi klinik.

b) Indikator Evaluasi Mutu

Indikator yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan adalah:

- (1) Pelayanan farmasi klinik diusahakan *zero deffect* dari *medication error*.
- (2) Standar Prosedur Operasional (SPO): untuk menjamin mutu pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- (3) Lama waktu pelayanan Resep antara 15-30 menit.
- (4) Keluaran Pelayanan Kefarmasian secara klinik berupa kesembuhan penyakit pasien, pengurangan atau hilangnya gejala penyakit, pencegahan terhadap penyakit atau gejala, memperlambat perkembangan penyakit.

### 3. Waktu Tunggu Pelayanan Obat

#### a. Definisi

Waktu tunggu pelayanan resep obat adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2008). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2016 standar pelayanan kefarmasian di apotek bahwa lama waktu pelayanan resep antara 15-30 menit.

#### b. Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat

Sejumlah faktor yang memberikan kontribusi terhadap waktu tunggu pelayanan obat yaitu :

- 1) Beban kerja mempengaruhi waktu tunggu pasien, salah satunya seperti kurangnya staff atau SDM.
- 2) Fasilitas yang tidak memadai.
- 3) Kurangnya ruang konsultasi dianggap berkontribusi pada masalah waktu tunggu sama seperti ramainya ruang tunggu.
- 4) Sikap karyawan dan proses bekerja, dinilai dari tidak efisiennya proses dalam bekerja, diikuti kurangnya kerja sama, kurangnya komitmen, motivasi yang kurang dalam bekerja, kurang ahli, serta buruknya sikap sesama kolega atau teman sejawat (Elizabet, 2016).

Ritung (2003 Elizabet, 2016) dalam menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan resep adalah sebagai berikut :

- 1) Jenis resep, dalam penelitiannya reep racikan dibedakan menjadi empat golongan yaitu bungkus, kapsul, cairan dan salep. Dimana

jenis salep membutuhkan waktu lebih cepat 4,2% dibandingkan dengan jenis bungkus, kapsul, dan cairan.

- 2) Jumlah item obat, dalam hal ini jumlah item sedikit membutuhkan waktu lebih cepat dengan jumlah item yang banyak.
- 3) Shift petugas, dari rata-rata total waktu pelayanan resep shift sore mengkonsumsi waktu yang lebih lama dibanding pada shift pagi
- 4) Pengalaman kerja petugas yang lama akan dapat membantu dalam proses pelayanan resep sehingga dapat mempercepat waktu pelayanan.
- 5) Peralatan yang memadai untuk mengerjakan resep, seperti pemakaian alat-alat modern yang meminimalisasi pekerjaan menjadi lebih cepat.
- 6) Ruang kerja yang luas agar petugas mudah dan leluasa dalam bergerak mengerjakan resep.
- 7) Status pasien, disini Status pasien dibedakan umum dan jaminan. Dimana pasien jaminan membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan dengan pasien umum.
- 8) Kejelasan resep, penulisan resep yang jelas dan dapat dimengerti oleh pihak instalasi farmasi akan mempercepat waktu pelayanan resep.
- 9) Ketersediaan obat tidak lancar.

#### 4. Kepuasan Pasien

##### a. Pengertian

Kotler (1997 dalam Lupiyoadi, 2013) menjelaskan kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan diharapkan. Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang yang diharapkan. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2013).

##### b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya yaitu:

###### 1) Kualitas produk atau jasa

Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas.

###### 2) Harga

Harga, yang termasuk di dalamnya adalah harga produk atau jasa. Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun

demikian elemen ini memengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

### 3) Emosional

Pasien yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini pasien memilih institusi pelayanan kesehatan yang sudah mempunyai pandangan, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

### 4) Kinerja

Wujud dari kinerja ini misalnya: kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan bagaimana petugas dalam memberikan jasa pengobatan, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan yaitu dengan memperhatikan kebersihan, keramahan dan kelengkapan peralatan rumah sakit.

### 5) Estetika

Estetika merupakan daya tarik rumah sakit yang dapat ditangkap oleh panca indra. Misalnya: keramahan petugas, peralatan yang lengkap dan sebagainya.

### 6) Karakteristik

Produk ini merupakan kepemilikan yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi. Karakteristik produk meliputi penampilan bangunan, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.

#### 7) Pelayanan

Pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien. kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Misalnya: pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

#### 8) Lokasi

Lokasi meliputi letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih institusi pelayanan kesehatan. Umumnya semakin dekat lokasi dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien.

#### 9) Fasilitas

Kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun institusi pelayanan kesehatan perlu memberikan perhatian pada fasilitas dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen.

#### 10) Komunikasi

Komunikasi yaitu tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.

#### 11) Suasana

Suasana, meliputi keamanan dan keakraban. Suasana yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat memengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya. Selain itu tidak hanya bagi pasien saja yang menikmati itu akan tetapi orang lain yang berkunjung akan sangat senang dan memberikan pendapat yang positif sehingga akan terkesan bagi pengunjung institusi pelayanan kesehatan tersebut.

#### 12) Desain visual

Desain visual, meliputi dekorasi ruangan, bangunan dan desain jalan yang tidak rumit. Tata ruang dan dekorasi ikut menentukan suatu kenyamanan (Nursalam, 2014).

#### c. Pengukuran kepuasan pelanggan

Kepuasan pasien dapat diukur baik secara kuantitatif ataupun kualitatif (dengan membandingkannya) dan banyak cara mengukur tingkat kepuasan pasien. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, maka pengukuran tingkat kepuasan pasien ini mutlak diperlukan. Dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan, maka

akan dapat mengetahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan yang berikan dapat memenuhi harapan pasien (Pohan, 2013).

Dalam konteks pelayanan kefarmasian di apotek, kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang timbul di dalam diri seseorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yakni:

- 1) Bukti Fisik (*Tangible*) antara lain kecukupan tempat duduk diruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu.
- 2) Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan petugas farmasi untuk melakukan pelayanan kefarmasian sesuai waktu yang telah ditetapkan, secara cepat, tepat dan memuaskan.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemampuan petugas farmasi tanggap terhadap masalah pasien dan memberikan informasi kepada pasien tentang obat yang diresepkan.
- 4) Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan informasi terhadap obat yang diserahkan, kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan bahwa obat yang diserahkan telah sesuai.
- 5) Empati (*Emphaty*) dalam pelayanan antara lain keramahan petugas Apotek (Yuniar, 2016).

Ada dua komponen yang berpengaruh dalam menentukan pengukuran tingkat kepuasan pasien, yaitu komponen harapan pasien dan komponen kinerja pelayanan kesehatan. Pengukuran harapan dapat



dilakukan dengan membuat kuesioner berisi aspek-aspek pelayanan kesehatan yang dianggap penting oleh pasien. Kemudian pasien diminta menilai setiap aspek tadi, sesuai dengan tingkat kepentingan aspek tersebut bagi pasien yang bersangkutan.

Tingkat kepentingan tersebut diukur dengan menggunakan skala Likert dengan graduasi penilaian kepentingannya, misal sebagai berikut: sangat penting, cukup penting, penting, kurang penting dan tidak penting dan tingkat penilaian tersebut, diberi pembobotan misalnya sebagai berikut : sangat penting diberi bobot 5, cukup penting diberi bobot 4, penting diberi bobot 3, kurang penting diberi bobot 2, dan tidak penting diberi bobot 1. Penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan kesehatan juga dilakukan dengan menggunakan skala Likert dengan menggunakan graduasi tingkat penilaian, misalnya sebagai berikut: sangat baik, cukup baik, baik, kurang baik dan tidak baik. Sangat baik diberi bobot 5, cukup baik diberi bobot 4, baik diberi bobot 3, kurang baik diberi bobot 2 dan tidak baik diberi bobot 1 (Pohan, 2013).

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengukur dan memantau pasiennya. Menurut Kotler tahun 2004 (dikutip dalam Tjiptono, 2015) mengemukakan empat metode untuk mengukur kepuasan pasien :

- 1) Sistem Keluhan dan Saran

Memberikan bagi pasiennya untuk menyampaikan saran, pendapat dan bahkan keluhan mereka.

2) *Ghost Shopping*

Memperkejakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pasien untuk mengetahui langsung bagaimana berinteraksi dan memperlakukan pada pasiennya.

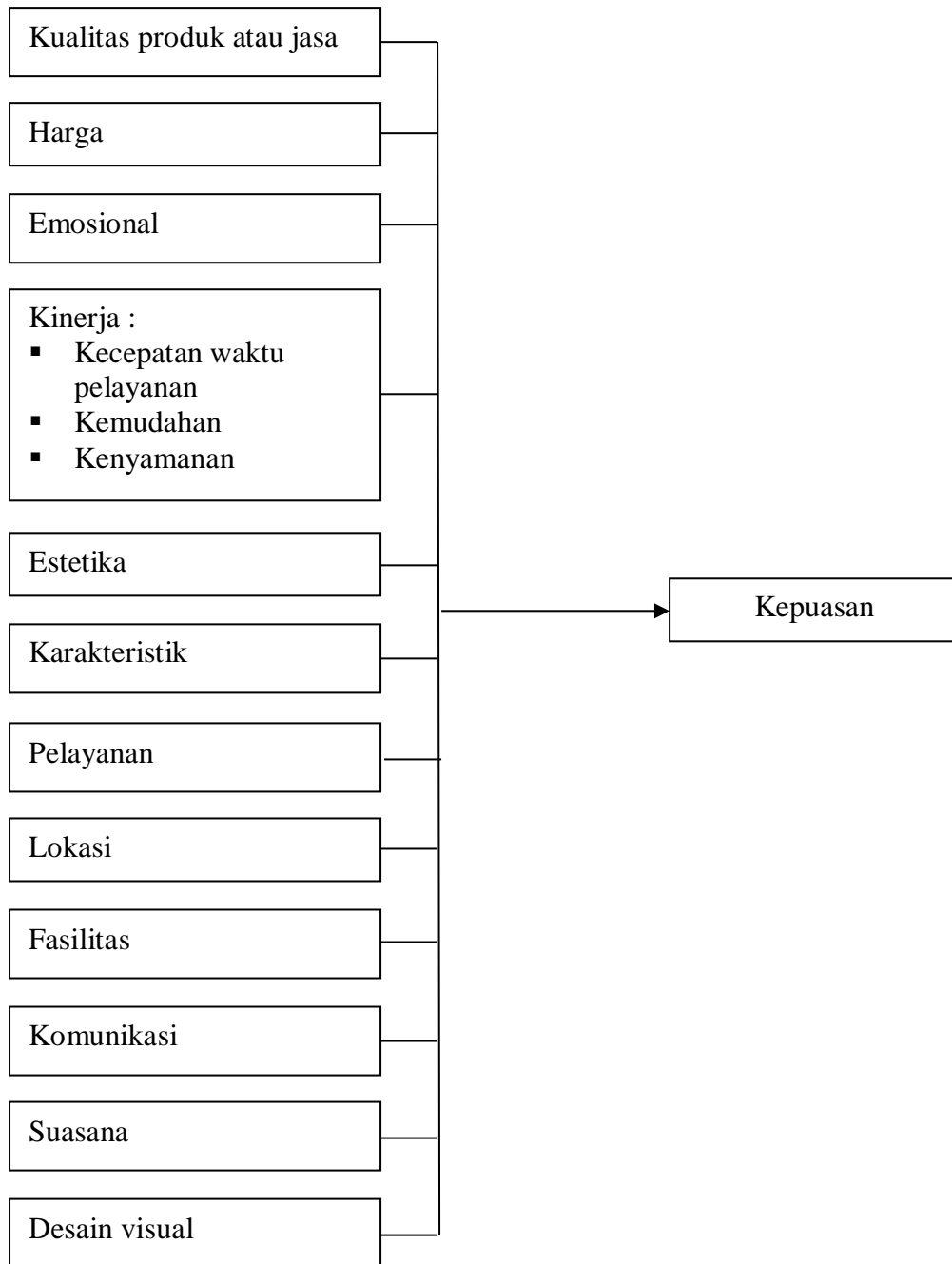
3) *Lost Customer Analysis*

Rumah sakit berusaha menghubungi para pasiennya yang telah berhenti/beralih. Diharapkan akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien.

4) *Survei Kepuasan Pasien*

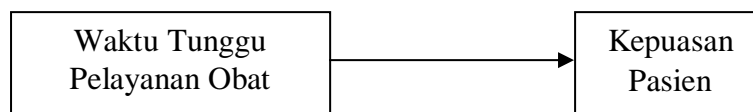
Melalui survei akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pasien dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa rumah sakit menaruh perhatian terhadap para pasiennya.

## B. Kerangka Teori



Skema 2.1 Kerangka Teori

### C. Kerangka Konsep



Skema 2.2 Kerangka Konsep

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif dengan rancangan studi *deskriptif korelatif*. studi *deskriptif korelatif* ini pada hakikatnya merupakan penelitian atau penelaahan hubungan antara dua variabel pada suatu situasi atau sekelompok subjek. Hal ini dilakukan untuk mengetahui korelasi antara suatu variabel dengan variabel lain tersebut diusahakan dengan mengidentifikasi variabel yang ada pada suatu objek, kemudian diidentifikasi pula variabel lain yang ada pada objek yang sama dan dilihat apakah ada hubungan antara keduanya (Notoatmodjo, 2012). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan obat (variabel *independen*) dengan kepuasan pasien (variabel *dependen*). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan *cross sectional*, yaitu suatu penelitian dimana variabel-variabel yang termasuk faktor risiko dan variabel-variabel yang termasuk efek diobservasi sekaligus pada waktu yang sama (Notoatmodjo, 2012). Pengumpulan data variabel variabel *independen* dan variabel *dependen* dilakukan dalam satu waktu sekaligus.

#### **B. Variabel Penelitian**

Variabel merupakan konsep dari berbagai level abstrak yang didefinisikan sebagai suatu fasilitas untuk pengukuran dan atau manipulasi suatu penelitian (Nursalam, 2017). Variabel dalam penelitian ini yaitu waktu

tunggu pelayanan obat sebagai variabel bebas (*independen*) dan kepuasan pasien sebagai variabel terikat (*dependen*).

### C. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

| Variabel                    | Definisi operasional  | Cara ukur  | Hasil ukur   | Skala   |
|-----------------------------|---|--|--|---------|
| Waktu tunggu pelayanan obat | Jumlah total waktu pelayanan obat Apotek Manggana Kedungwuni yang dimulai saat pasien menyerahkan resep sampai menerima obat. | Menggunakan <i>stopwatch</i>                                       | a. Tidak sesuai standar > 30 menit.<br>b. Sesuai standar $\leq$ 30 menit | Nominal |
| Kepuasan pasien             | Perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan Apotek Manggana Kedungwuni yang sesuai harapan.             | Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang terdiri 16 pertanyaan. | a. Puas > median 78,5.<br>b. Tidak puas $\leq$ median 78,5.              | Nominal |

### D. Tempat dan Waktu Penelitian

#### 1. Tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan di Apotek Manggana Kedungwuni.

#### 2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2022 dengan jadwal kegiatan penelitian dengan jadwal terlampir.

## E. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi yaitu subyek atau obyek yang dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti (Saryono, 2011). Populasi dalam penelitian yaitu seluruh pasien Apotek Manggana Kedungwuni bulan Juli tahun 2022 yang jumlahnya 1040.

### 2. Sampel

Menurut Notoatmodjo (2012) penentuan jumlah sampel untuk populasi kecil atau lebih kecil dari 10.000 dapat menggunakan rumus, Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1+N(d^2)}$$

$$n = \frac{1040}{1+1040(0.1^2)}$$

$$n = \frac{1040}{1+1040(0.01)}$$

$$n = \frac{1040}{1+10,4}$$

$$n = \frac{1040}{11,4}$$

$$n = 91,23$$

n = dibulatkan menjadi 92

Keterangan:

N = besar populasi

n = besar sampel

d = tingkat kepercayaan atau ketepatan yang diinginkan

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 92 responden.

Adapun dalam penelitian ini penulis tetap memperhatikan kriteria sebagai berikut:

a. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien BPJS yang menebus obat di Apotek Manggana Kedungwuni.
- 2) Pasien usia 17 – 60 tahun
- 3) Bisa membaca dan menulis
- 4) Bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Resep obat yang tidak bisa dipenuhi karena stok obat tidak ada atau habis.
- 2) Resep yang penyerahan obatnya tidak sama dengan hari penerimaan resep tersebut.
- 3) Pasien tidak kooperatif.
- 4) Pasien dengan kondisi yang kurang baik.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *accidental sampling*, *accidental sampling* tersebut merupakan pengambilan sampel secara *accidental sampling* dengan mengambil responden yang kebetulan datang disuatu tempat yang sesuai dengan tempat peneliti (Notoatmodjo, 2012). Dalam teknik *accidental sampling* ini peneliti dapat mengambil responden dari pasien yang ada pada saat itu sedang menebus obat di Apotek Manggana Kedungwuni.

## F. Instrumen Penelitian

1. *Stopwatch* untuk mengukur waktu tunggu pelayanan obat.
2. Kuesioner untuk mengukur kepuasan pasien. Kuesioner merupakan alat ukur dengan cara subyek diberikan angket atau kuesioner dengan



beberapa pernyataan kepada responden. Pernyataan yang diajukan adalah pernyataan terstruktur, yaitu subjek hanya menjawab sesuai dengan pedoman yang sudah ditetapkan (Nursalam, 2017). Kuesioner kepuasan pasien disusun sendiri oleh peneliti berdasarkan dimensi kepuasan yaitu *tangible, reliability, responsiveness assurance, empathy*. Kuesioner ini terdiri dari 25 pertanyaan, bentuk pertanyaan kuesioner merupakan pernyataan tertutup (*closed ended*) dengan menggunakan skala likert “sangat tidak setuju”, “tidak setuju”, “ragu-ragu”, “setuju”, dan “sangat setuju” dengan sistem penyekoran “sangat tidak setuju” skor 1, “tidak setuju” skor 2, “ragu-ragu” skor 3, “setuju” skor 4, dan “sangat setuju” skor 5.

## **G. Validitas dan Reliabilitas**

### **1. Validitas**

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan di Apotek Manggana Kedungwuni non responden. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada bulan Juli 2022 terhadap 30 pasien. Berikut ini adalah langkah uji instrumen peneliti :

#### **a. Uji Validitas**

Suatu variabel (pertanyaan) dikatakan valid bila skor variabel tersebut berkorelasi secara signifikan dengan skor totalnya (Riyanto, 2017). Riyanto (2017) mengungkapkan teknik korelasi yang digunakan adalah teknik korelasi *pearson product moment* menggunakan program komputer tertentu dengan keputusan uji :

- a. Bila  $r$  hitung ( $r_{pearson}$ )  $>$   $r$  tabel artinya pertanyaan valid.
- b. Bila  $r$  hitung ( $r_{pearson}$ )  $\leq$   $r$  tabel artinya pertanyaan tidak valid.

Riyanto (2017) menjelaskan cara menentukan nilai  $r$  tabel dilihat dengan tabel  $r$ , pada jumlah responden 30 dengan tingkat kemaknaan 5% ( $df = n-2$ ) didapatkan  $r$  tabel 0,361. Menentukan nilai  $r$  hasil perhitungan, nilai  $r$  hasil dapat dilihat pada kolom '*Corected item Total Correlation*'. Hasil pengolahan data uji validitas kuesioner kepuasan dengan menggunakan bantuan program komputer diketahui nilai  $r$  hasil dari 25 pertanyaan seluruhnya berada di atas nilai  $r$  tabel ( $r=0,361$ ) dengan rentang nilai 0,450–0,936, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan kuesioner kepuasan tersebut sudah valid.

b. Reliabilitas

Reliabilitas didasarkan pada nilai *cronbach's alpha* yang diperoleh dalam uji tersebut. Reliabilitas diketahui dengan cara : membandingkan nilai  $r$  hasil dengan nilai konstanta (0,6) “bisa juga dengan  $r$  tabel”. Dalam uji reliabilitas sebagai nilai  $r$  hasil adalah nilai '*Alpha*'. Ketentuannya: bila  $r$  alpha  $>$  konstanta (0,6) maka pertanyaan tersebut reliabel (Riyanto, 2017).

Hasil pengolahan data uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan program komputer diketahui nilai *Alpha* kuesioner kepuasan (0,958) berada di atas nilai konstanta (0,6), sehingga dapat disimpulkan semua pertanyaan kuesioner kepuasan tersebut sudah reliabel.

## **H. Prosedur Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah suatu proses pendekatan kepada subjek dan proses pengumpulan karakteristik subjek (data) yang diperlukan dalam penelitian (Nursalam, 2017). Langkah-langkah yang digunakan penulis dalam melakukan pengumpulan data adalah :

1. Penulis mengajukan surat permohonan untuk melakukan penelitian kepada Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.
2. Penulis mengajukan surat permohonan ijin penelitian kepada Apotek Manggana Kedungwuni.
3. Setelah mendapat ijin dari Apotek Manggana Kedungwuni, penulis melakukan pendekatan dengan responden yang sesuai dengan kriteria inklusi dan menjelaskan tujuan, manfaat, peran serta responden selama penelitian. Peneliti menjamin kerahasiaan responden dan hak responden untuk menolak menjadi responden.
4. Bila responden menyetujui maka penulis meminta responden untuk menandatangani lembar persetujuan menjadi responden.
5. Penulis membagikan kuesioner kepada responden dan meminta responden untuk mengisi pernyataan kuesioner dengan jujur.
6. Penulis mengoreksi pengisian kuesioner. Bila ada yang belum lengkap diselesaikan saat itu juga.

## **I. Pengolahan Data**

1. Pengolahan data

Pengolahan data yang dilakukan setelah data terkumpul. Menurut (Notoadmodjo, 2012) proses pengolahan data dibagi menjadi empat yaitu

a. *Editing*

Peneliti memeriksa data dari hasil jawaban kuesioner yang telah diberikan kepada responden yang kemudian dikoreksi kembali apakah terjawab dengan lengkap.

b. *Coding*

Peneliti mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan. Pemberian kode variabel waktu tunggu pelayanan obat yaitu kode 1 : tidak sesuai standar, kode 2 : sesuai standar. Pemberian kode variabel kepuasan kode 1 : tidak puas, kode 2 : puas.

c. *Data entry*

Peneliti memasukkan data yang diperoleh dari masing-masing responden yang sudah dalam bentuk kode (angka atau bilangan) kedalam program atau *software* komputer tertentu.

d. *Cleaning*

Peneliti memeriksa kembali data untuk melihat kemungkinan adanya kesalahan-kesalahan kode, ketidaklengkapan data, dan sebagainya guna dilakukan pembetulan atau koreksi.

2. Analisis data

a. Analisa Univariat

Analisa univariat digunakan untuk menganalisis variabel-variabel secara deskriptif dengan menghitung frekuensi dan proporsi masing-masing variabel. Analisa univariat dalam penelitian ini adalah

untuk memperoleh informasi waktu tunggu pelayanan obat dan kepuasan pasien di Apotek Manggana Kedungwuni.

b. Analisa Bivariat

Analisa yang dilakukan terhadap data variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2012). Analisa bivariat ini digunakan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Apotek Manggana Kedungwuni. Uji statistik yang digunakan adalah uji *Chi Square* karena untuk mengetahui adanya hubungan variabel bebas dan variabel terikat dengan data berskala nominal dan nominal. Analisa data ini menggunakan *level of significance* ( $\alpha = \text{alpha}$ ) sebesar 5 % (0,05).

## J. Etika Penelitian

Penelitian dalam melakukan penelitian menggunakan prinsip etika penelitian. Menurut Hidayat (2014) prinsip – prinsip etika yang harus dipegang oleh peneliti sebagai berikut :

1. *Informed Consent*

Peneliti memberikan surat persetujuan responden pada responden yang bersedia dan meminta responden untuk mengisinya sebelum dilakukan pengumpulan data.

2. *Anomity* (Tanpa Nama)

Peneliti saat melakukan penelitian tidak mencantumkan nama responden dan hanya memberikan nomor responden sesuai nomor urut pada saat dilakukannya pengumpulan data.

3. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Peneliti menjaga kerahasiaan identitas dan data yang dilakukan oleh responden dengan tidak memberikan informasi jawaban responden kepada pihak lain.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan selama 4 hari pada pasien BPJS yang menebus resep obat di apotek Manggana Kedungwuni. Hasil penelitian diperoleh responden sebanyak 92 orang. Hasil penelitian diuraikan sebagai berikut :

#### A. Gambaran Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini menggambarkan usia, jenis kelamin dan pendidikan responden. Karakteristik responden hasil penelitian disajikan pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden**

| Karakteristik        | Frekuensi | Persentase (%) |
|----------------------|-----------|----------------|
| <b>Usia</b>          |           |                |
| 21-30                | 28        | 30,4           |
| 31-40                | 48        | 52,2           |
| 41-50                | 11        | 12,0           |
| 51-60                | 5         | 5,4            |
| <b>Jenis Kelamin</b> |           |                |
| Perempuan            | 63        | 68,5           |
| Laki-laki            | 29        | 31,5           |
| <b>Pendidikan</b>    |           |                |
| Dasar                | 15        | 16,3           |
| Menengah             | 59        | 64,1           |
| Perguruan Tinggi     | 18        | 19,6           |

(Data diolah, 2022)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden memiliki usia rentang 31-40 tahun sebanyak 49 responden (52,2%), sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 63 responden (68,5%),

sebagian besar responden memiliki pendidikan menengah sebanyak 59 responden (64,1%).

## **B. Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Manggana Kedungwuni**

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan jumlah total waktu pelayanan obat Apotek Manggana Kedungwuni yang dimulai saat pasien menyerahkan resep sampai menerima obat. Hasil pengukuran waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Manggana Kedungwuni disajikan pada table berikut ini :

**Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Manggana Kedungwuni**

| <b>Waktu Tunggu Pelayanan Resep</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Persentase (%)</b> | <b>Mean</b> |
|-------------------------------------|------------------|-----------------------|-------------|
| Tidak Sesuai Standar                | 26               | 28,3                  | 23,73       |
| Sesuai Standar                      | 66               | 71,7                  |             |
| Jumlah                              | 92               | 100                   |             |

(Data diolah, 2022)

Tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Manggana Kedungwuni sesuai standard yaitu 66 responden (71,7%), sebagian tidak sesuai standar sebanyak 26 responden (28,3%) dan nilai rata-rata 23,73 menit. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Yuliana (2021) rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 21,29 menit. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan sudah memenuhi standar menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 lama waktu pelayanan resep antara 15-30 menit.



Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan resep antara lain shift petugas, dari rata-rata total waktu pelayanan resep shift sore mengkonsumsi waktu yang lebih lama dibanding pada shift pagi, hal ini disebabkan jadwal praktek dokter lebih banyak di sore sampai malam. Kejelasan resep penulisan resep yang jelas dan dapat dimengerti oleh pihak instalasi farmasi akan mempercepat waktu pelayanan resep. Jumlah item obat, dalam hal ini jumlah item sedikit membutuhkan waktu lebih cepat dengan jumlah item yang banyak dan ketersediaan obat yang tidak lancar (Ritung, 2003 dalam Elizabet, 2016).

Pada proses *dispensing*, terdapat fase pengambilan obat, peracikan, penulisan e-tiket, dan pengecekan. Fase-fase tersebut harus dilakukan oleh orang yang berbeda-beda supaya tenaga teknis kefarmasian mampu berkonsentrasi pada bagiannya masing-masing serta menghindari terjadinya kesalahan. Pemberian etiket dilakukan dengan tulis tangan yang kemungkinan memakan waktu yang lama apabila dalam 1 resep terdapat banyak obat dan petugas yang menuliskan etiket hanya 1 orang, sehingga hal tersebut juga dapat menjadi faktor lamanya waktu tunggu pelayanan resep (Yuliana, 2021).

Lama waktu tunggu pelayanan resep dapat mencerminkan suatu proses kerja suatu dari tenaga farmasi dalam melakukan pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Dalam mewujudkan pelayanan prima apotek harus dapat mengoptimalkan waktu tunggu yang pendek untuk pelayanan resep obat jadi maupun obat racikan (Nurjanah, 2016).

### **C. Gambaran Kepuasan Pasien di Apotek Manggana Kedungwuni**

Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan Apotek Manggana Kedungwuni yang sesuai

harapan. Hasil pengukuran kepuasan pasien menggunakan kuesioner di Apotek Manggana Kedungwuni disajikan pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Apotek Manggana Kedungwuni**

| <b>Kepuasan Pasien</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|------------------------|------------------|-----------------------|
| Tidak Puas             | 40               | 43,5                  |
| Puas                   | 52               | 56,5                  |
| Jumlah                 | 92               | 100                   |

(Data diolah, 2022)

Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden merasa puas terhadap pelayanan Apotek Manggana Kedungwuni yaitu 52 responden (56,5%). Hasil penelitian ini sejalan hasil penelitian Nurjanah (2016) yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden di apotek pelengkap Kimia Farma di Prof. Dr. R. D. Kandou Manado merasa puas yaitu 78 responden (78%).

Berdasarkan nilai rata-rata pada masing-masing indikator kepuasan menunjukkan bahwa indikator yang memiliki nilai rata-rata rendah pada indikator *reliability* dengan nilai rata-rata 2,7 dan indikator yang memiliki nilai rata-rata tertinggi pada indikator *assurance* dengan nilai rata-rata 3,8. Hal ini menggambarkan bahwa jaminan seperti ketersediaan obat yang lengkap merupakan aspek yang mempengaruhi kepuasan yang paling berpengaruh pada pelanggan di Apotek Manggana Kedungwuni. Hasil penelitian Maharani (2016) menyatakan bahwa ketersediaan obat menjadi salah satu faktor pelayanan apotek dalam menghadapi persaingan dengan apotek lainnya.

Menurut Pohan (2013) ketidakpuasan pasien itu timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan pasien (ekspektasi pra-pembelian)

dengan kinerja pelayanan kesehatan yang dirasakannya sewaktu menggunakan pelayanan kesehatan (persepsi kinerja purna beli). Setiap orang mempunyai standar pribadi, yaitu standar tidak resmi dan tidak tertulis. Pasien akan mengukur kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya dengan menggunakan standar pribadinya. Namun, sedikit banyak kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja pelayanan kesehatan akan dapat berkurang dengan adanya komunikasi yang baik antara penyelenggara yang pelayanan kesehatan dengan pasien.

#### D. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Kepuasan Pasien di Apotek Manggana Kedungwuni

Analisa bivariat dalam penelitian ini untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Apotek Manggana Kedungwuni, analisis statistik dengan menggunakan uji *Chi Square*.

**Tabel 4.4 Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Manggana Kedungwuni**

| Waktu Tunggu Pelayanan Obat | Kepuasan Pasien |      |      |      | Total |     | <i>p value</i> | OR  |
|-----------------------------|-----------------|------|------|------|-------|-----|----------------|-----|
|                             | Tidak Puas      |      | Puas |      | F     | %   |                |     |
|                             | F               | %    | F    | %    |       |     |                |     |
| Tidak Sesuai Standar        | 26              | 100  | 0    | 0    | 26    | 100 | 0,000          | 4,7 |
| Sesuai Standar              | 14              | 21,2 | 52   | 78,8 | 66    | 100 |                |     |
| Total                       | 40              | 43,5 | 52   | 56,5 | 92    | 100 |                |     |

Keterangan (Data diolah, 2022)

F = frekuensi jumlah pasien

% = persentase perbandingan kepuasan pasien

Berdasarkan hasil analisis statistik dengan menggunakan uji *Chi Square* didapatkan *p value* sebesar 0,000 (<0,05), sehingga  $H_0$  ditolak, berarti ada hubungan waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Apotek

Manggana Kedungwuni. Tabel silang di atas menunjukkan bahwa pada waktu tunggu pelayanan obat tidak sesuai standar seluruh responden (100%) merasa tidak puas, sedangkan pada waktu tunggu pelayanan obat sesuai standar sebagian besar responden (78,8%) merasa puas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat yang sesuai standar diikuti kepuasan responden, begitu juga sebaliknya. Nilai OR sebesar 4,7 artinya responden yang mendapatkan lamanya waktu tunggu pelayanan obat yang tidak sesuai standar lebih cenderung tidak puas 4,7 kali lipat dari pada responden mendapatkan waktu tunggu pelayanan obat yang sesuai standar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya tentang Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu tahun 2012 menyebutkan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Bila waktu tunggu lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang (Wijaya, 2012). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Nurjanah (2016) yang menunjukkan hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di apotek kimia farma RSUP Prof DR. R. D. Kandou Manado

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien. Pelayanan resep yang lama akan menurunkan tingkat kepuasan pasien dalam hal waktu tunggu pelayanan. Tetapi, pelayanan resep yang cepat akan meningkatkan

kepuasan pasien dalam hal waktu tunggu pelayanan. Sehingga apotek akan mendapatkan pasien yang loyal karena kualitas pelayanan yang baik dalam hal waktu tunggu pelayanan yang cepat.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Hasil penelitian dengan judul “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Kepuasan Pasien di Apotek Manggana Kedungwuni” dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebagian besar responden waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Manggana Kedungwuni sesuai standard yaitu 66 responden (71,7%) dengan nilai rata-rata 23,73 menit.
2. Lebih dari separuh responden merasa puas terhadap pelayanan Apotek Manggana Kedungwuni yaitu 52 responden (56,5%).
3. Ada hubungan waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Apotek Manggana Kedungwuni, didapatkan nilai  $p$  value sebesar 0,000 ( $<0,05$ ).

#### B. Saran

1. Bagi Apotek diharapkan dapat mengupayakan waktu pelayanan resep obat yang lebih singkat sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.
2. Bagi Institusi Pendidikan hasil penelitian ini dapat menambah wacana ilmiah dan dapat dijadikan literatur serta dapat digunakan untuk mendukung perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang kesehatan terkait waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien.

3. Bagi peneliti selanjutnya hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai data dasar untuk penelitian selanjutnya yang terkait waktu tunggu pelayanan resep obat dan kepuasan pasien di apotek.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amaliany, A. (2018). Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Obat Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2018. *PROMOTOR Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Vol. 1 No. 1 2018*.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2004). *Standar tentang Standar. Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*. Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- \_\_\_\_\_ (2009). *Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- \_\_\_\_\_ (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia No. 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Elfrida, Z.Z., Permadi, Y. W., Muthoharoh, A., & Pambudi, D. B. (2021). Evaluasi Spo Pelayanan Farmasi Klinik di Apotek Berdasarkan Petunjuk Teknis Pelayanan Kefarmasian di Apotek Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah JOPHUS: Journal Of Pharmacy UMUS, 3(01), 64-74*.
- Elizabet, Yulia (2016). Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat di Depo Farmasi Rasat Jalan Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Tahun 2016. *Skripsi*. UIN Jakarta.
- Hermawati, L (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta Barat. *Skripsi*. Jakarta : Universitas Esa Unggul.
- Hidayat, A. A. A. (2014). *Metodologi Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisis Data*. Jakarta : Salemba Medika
- Ikatan Apoteker Indonesia (IAI) (2013). *Standar Kompetensi Apoteker Indonesia*. Jakarta : Ikatan Apoteker Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan NO.129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- \_\_\_\_\_ (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 58 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.



- Maharani, D.N., Mukaddas, A., Indriani. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai. *Galenika Journal of Pharmacy*, 2:2, 111-117.
- Meila, O. (2020). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS X. *Sainstech Farma Vol 13 No.1, Januari 2020*.
- Nasto, K. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Apotek Optima Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nurjanah, I. (2016). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT Vol. 5 No. 1 FEBRUARI 2016 ISSN 2302 – 2493*.
- Nursalam (2014). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- \_\_\_\_\_ (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis*. Jakarta : Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A. dan L Berry (2017). *Delivering Quality Service*. New York : The Free Press A Divission of Mac Millaninc.
- Pohan, Imbalo S. (2013). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Kesaint Blanc.
- Purwandari, N., Suryoputro, A., & Arso, S. (2017). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Depo Farmasi Gedung MCEB RS Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal) 5 (1): 103-110*.
- Rikomah, Setya Enti (2017). *Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta : Deepublish.
- Rizal, M. (2014). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan d i Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Periode Juli– September 2013*. Yogyakarta : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Saryono (2011). *Metodologi Penetilian Kesehatan*. Jogjakarta : Mitra Cendekia Press.
- Siregar, C.J.P. (2014). *Farmasi Rumah Sakit : Teori dan penerapan*. Jakarta : ECG.
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fandy (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.

Wijaya, Hendi (2012). *Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Rumah Sakit Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2012*. Thesis. Depok : Universitas Indonesia.

Yuliana, D. (2021). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan Dan Non Racikan Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek. *Bioscientist : Jurnal Ilmiah Biologi Vol. 9, No. 2, December 2021; Page, 659-665*.

Yuniar, Y. dan Handayani, R.S. 2016, Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek, *Jurnal Kefarmasian Indonesia, 6(1): 39-48*.

## ***INFORMED CONSENT***

*Assalamu'alaikum wr.wb.*

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah Mahasiswa Program Studi Sarjana Farmasi Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

Nama : Inaroh

Nim : 15.0079.F

Saya bermaksud akan melakukan penelitian untuk menyusun Skripsi guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Farmasi di Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan dengan judul “Hubungan waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Apotek Manggana Kedungwuni”. Saya bermaksud untuk memohon kesediaan Saudara turut berpartisipasi dalam penelitian dengan menjadi responden. Saudara berhak menolak berpartisipasi dalam penelitian ini. Penelitian ini dilakukan dengan cara mengisi kuesioner. Segala informasi yang saudara berikan akan digunakan sepenuhnya hanya dalam penelitian ini. Penelitian ini tidak menimbulkan akibat yang merugikan bagi Saudara sebagai responden, kerahasiaan semua informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Jika ada yang belum jelas, saudara boleh bertanya pada peneliti. Jika saudara sudah memahami penjelasan ini dan bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, silahkan saudara menandatangani lembar persetujuan yang akan dilampirkan. Atas perhatian dan kesediaan Saudara menjadi responden, Saya ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr.wb.*

Pekalongan, Juli 2022

Peneliti

## **FORMULIR INFORMASI DAN PERSETUJUAN PARTISIPAN**

|                  |   |
|------------------|---|
| Judul Penelitian | HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI APOTEK MANGGANA KEDUNGWUNI |
|------------------|---|

Terima kasih atas waktu Saudara untuk membaca formulir ini. Formulir informasi dan persetujuan pasien berisi 6 halaman. Pastikan Saudara untuk membaca seluruh halaman yang tersedia.

Saudara telah diundang untuk ikut serta dalam penelitian yang penjelasannya sebagai berikut :

### **Apa yang dimaksud dengan Formulir Informasi ?**

Pada formulir informasi yang Saudara pegang ini, Saudara akan mendapatkan informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian ini. Penjelasan tersebut berisi tentang tahapan penelitian yang disampaikan dengan jelas dan terbuka. Penjelasan ini diharapkan dapat membantu Saudara dalam memutuskan apakah Saudara diikutkan atau tidak dalam penelitian ini.

Saudara diharapkan untuk membaca Formulir Informasi ini dengan seksama. Saudara dapat bertanya mengenai hal apapun yang terkait penelitian ini pada kami. Saudara juga dapat mendiskusikan hal ini dengan petugas kesehatan di sekitar Saudara.

Partisipasi Saudara dalam penelitian ini bersifat sukarela. Jika Saudara tidak berkenan untuk mengikuti penelitian ini, Saudara tidak harus mengikuti penelitian ini. Saudara juga diperbolehkan untuk keluar dari penelitian ini sewaktu-waktu. Hal tersebut tidak akan mempengaruhi akses pelayanan dan pengobatan Saudara di sarana kesehatan lainnya.

Jika Saudara sudah memahami tentang penelitian ini dan bersedia ikut serta, Saudara dapat mentandatangani Formulir Persetujuan pada akhir penjelasan informasi ini dan akan diberi fotocopinya untuk disimpan.

---

### **1. Apakah penelitian ini sebenarnya ?**

#### **Latar Belakang**

Kesehatan merupakan hak asasi manusia, setiap orang memiliki hak untuk hidup layak, baik dalam kesehatan pribadi maupun keluarganya. Menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 28 H ayat 1 menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan

sehat serta berhak mendapatkan layanan kesehatan. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan adalah Apotek.

Pelayanan kefarmasian dikatakan bermutu bila pelayanan tersebut dilakukan sesuai dengan standar yang ada. Menurut Depkes RI (2016), Standar pelayanan kefarmasian di apotek merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan apotek yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Salah satu tujuan adanya standar kefarmasian tersebut adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di apotek dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen.

Pelayanan kefarmasian dikatakan bermutu bila pelayanan tersebut dilakukan sesuai dengan standar yang ada. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek lama waktu pelayanan Resep antara 15-30 menit (MenKes RI, 2016). Waktu tunggu pelayanan resep menggambarkan tingkat efisiensi dan efektivitas petugas farmasi dalam pengerjaan resep, serta kesinambungan pelayanan IFRS (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2008). Lama waktu tunggu pelayanan resep dapat mencerminkan suatu proses kerja suatu dari tenaga farmasi dalam melakukan pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Dalam mewujudkan pelayanan prima apotek harus dapat mengoptimalkan waktu tunggu yang pendek untuk pelayanan resep obat jadi maupun obat racikan (Nurjanah, 2016).

Sejumlah faktor yang memberikan kontribusi terhadap waktu tunggu pasien di rumah sakit dinilai dari persepsi karyawan yaitu, beban kerja mempengaruhi waktu tunggu pasien, salah satunya seperti kurangnya staff atau SDM, fasilitas yang tidak memadai, kurangnya ruang konsultasi dianggap berkontribusi pada masalah waktu tunggu sama seperti ramainya ruang tunggu, sikap karyawan dan proses bekerja, dinilai dari tidak efisiennya proses dalam bekerja, diikuti kurangnya kerja sama, kurangnya komitmen, motivasi yang kurang dalam bekerja, kurang ahli, serta buruknya sikap sesama kolega atau teman sejawat (Elizabet, 2016).

Hasil penelitian Yuliana (2021) rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 41,47 menit dan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 21,29 menit. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan sudah memenuhi standar, sedangkan waktu tunggu pelayanan resep racikan belum memenuhi standar menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 lama waktu pelayanan resep antara 15-30 menit. Waktu tunggu merupakan salah satu indikator penilaian mutu pelayanan farmasi. Selain itu, waktu tunggu yang lama dapat menjadi salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien (Purwandari, Suryoputro & Arso, 2017).

Penelitian sebelumnya tentang Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu tahun 2012 menyebutkan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Bila waktu tunggu lama maka hal tersebut akan

mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang (Wijaya, 2012).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi kualitas pelayanan dan memiliki implikasi bagi penyelenggaraan pelayanan lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien. Ketidakpuasan pasien yang paling sering disampaikan oleh pasien adalah ketidakpuasan terhadap sikap, perilaku, keramahan petugas, keterlambatan pelayanan dokter, perawat, apoteker, petugas kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses penebusan resep dan peracikan obat, serta kebersihan dan ketertiban lingkungan. Hal tersebut akan berdampak negatif pada kepuasan pasien dan mengakibatkan minat pasien untuk berobat kembali di rumah sakit itu menjadi berkurang, sehingga akan menyebabkan turunnya citra rumah sakit. Akibatnya akan berdampak pada citra rumah sakit, jika pasien mengalami ketidakpuasan hal yang dapat terjadi adalah kekecewaan (Rizal, 2014).

Tingkat kepuasan pasien ditinjau dari lima dimensi yakni dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*) (Parasuraman dkk., 2017). Hasil penelitian Hermawati (2015) menunjukkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi pada tingkat puas 68,2%, hal ini menggambarkan tingkat kepuasan yang rendah terhadap pelayanan farmasi.

Hasil studi pendahuluan melalui pengamatan terhadap 10 konsumen Apotek Manggana Kedungwuni didapatkan bahwa 6 orang mengatakan waktu tunggu pelayanan resep obat lama dan kurang puas terhadap pelayanan resep obat di Apotek Manggana Kedungwuni. Data terkait waktu tunggu pelayanan resep dan tingkat kepuasan pasien di Apotek Manggana Kedungwuni belum banyak terdokumentasikan, sehingga memberikan peluang untuk melakukan penelitian terkait hal tersebut, sehingga diharapkan dapat menjadi salah satu acuan dan umpan balik bagi Apotek Manggana Kedungwuni untuk memperbaiki kualitas pelayanannya. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan waktu tunggu pelayanan resep obat dengan kepuasan pasien di Apotek Manggana Kedungwuni”

#### **Apa tujuan dari penelitian ini ?**

Mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Apotek Manggana Kedungwuni.

#### **Apa kegunaan atau manfaat penelitian ?**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu acuan dan umpan balik bagi Apotek Manggana Kedungwuni untuk memperbaiki kualitas pelayanannya.

#### **Berapa banyak peserta yang terlibat dalam penelitian ini ?**

Penelitian ini melibatkan pasien BPJS yang menebus obat di Apotek Manggana Kedungwuni, sampel dalam penelitian ini sebanyak 92 responden yang sesuai kriteria inklusi.

**Apa jenis penelitian ini ?**

Penelitian ini adalah Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Saudara hanya akan di wawancarai guna pengisian beberapa lembar kuisioner.

**Bagaimana desain penelitian ini ?**

Desain atau metode penelitian yang digunakan yaitu Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan studi *deskriptif korelatif* dengan *cross sectional*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan *cross sectional*, yaitu suatu penelitian dimana variabel-variabel yang termasuk faktor risiko dan variabel-variabel yang termasuk efek diobservasi sekaligus pada waktu yang sama

**2. Siapa yang melakukan penelitian ini ?**

Penelitian ini dilakukan oleh Inaroh, mahasiswa Program Studi Sarjana Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.

**3. Mengapa saya diminta untuk terlibat dalam penelitian ini ?**

Saudara diminta ikut serta dalam penelitian ini karena Saudara pasien BPJS yang menebus obat di Apotek Manggana Kedungwuni dengan usia dewasa, sehingga Saudara sesuai untuk terlibat dalam penelitian ini.

**4. Apa yang perlu saya lakukan dalam penelitian ini ?**

Saudara akan terlibat dalam penelitian ini ketika Saudara menyetujui ikut serta dalam penelitian ini, Saudara diminta untuk mengisi kuesioner penelitian.

**5. Apakah pilihan yang dimiliki Saudara mengenai keputusan Saudara mengikut sertakan dalam penelitian ini ?**

Pilihan yang saudara miliki adalah Saudara ikut serta atau tidak ikut ke dalam penelitian ini. Hal tersebut sepenuhnya tergantung keputusan Saudara dan tidak ada satu pihak pun yang dapat memaksa Saudara dalam membuat keputusan tersebut.

Saudara juga bebas memutuskan keluar setiap saat selama periode penelitian. Jika Saudara memutuskan untuk keluar dari penelitian, maka mohon kontak petugas agar mereka mengetahuinya. Jika Saudara memutuskan untuk keluar dari penelitian padahal penelitian sudah berjalan, hal tersebut tidak akan berdampak terhadap akses kesehatan Saudara di fasilitas kesehatan lainnya.

**6. Apakah keuntungan yang mungkin Saudara peroleh ?**

Saudara akan mendapatkan pelayanan di Apotek Manggana Kedungwuni yang lebih baik lagi kedepannya.

**7. Apakah terdapat kompensasi yang mungkin Saudara peroleh selama mengikuti studi ini ?**

Saudara tidak perlu membayar untuk keikutsertaan dalam penelitian ini.

**8. Apakah kemungkinan resiko dan atau efek samping yang mungkin terjadi?**

Tidak ada resiko dan atau efek samping yang diperkirakan mungkin terjadi pada Saudara akibat prosedur dalam penelitian ini, karena kami tidak melakukan tindakan atau memberi bahan percobaan kepada Saudara.

**9. Apakah ketidaknyamanan yang mungkin terjadi ?**

Beberapa ketidaknyamanan yang mungkin dapat terjadi pada saat Saudara mengisi lembar kuisioner karena mungkin akan mengganggu sedikit waktu Saudara.

**10. Apa yang akan dilakukan untuk meyakinkan bahwa data Saudara dijaga kerahasiaannya ?**

Penelitian akan dilaksanakan berdasarkan pedoman GCP (metode klinis yang baik), sebuah standar etika dan kualitas penelitian tingkat internasional dalam melakukan penelitian yang melibatkan manusia.

Data identitas Saudara (Usia, jenis kelamin, dll) dan informasi medis akan dicatat dan dipakai untuk tujuan ilmu pengetahuan oleh tim peneliti, semua informasi yang dicatat tidak akan mencantumkan data identitas peserta. Nama Saudara bersifat rahasia dan tidak akan muncul pada laporan penelitian. Peserta hanya dapat dikenali dari nomor pesertanya. Data identitas dan nomor peserta penelitian disimpan oleh peneliti. Data akan tetap bersifat rahasia sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku.

Jika Saudara ingin mendapatkan informasi tentang hasil penelitian, silahkan menghubungi peneliti yang tercantum dalam formulir ini.

**11. Informasi mengenai hasil penelitian apakah yang akan diinformasikan jika penelitian telah selesai dilakukan ?**

Setelah kami menyelesaikan penelitian ini, semua data yang kami dapatkan akan kami analisa untuk membuat laporan penelitian. Proses ini akan memakan waktu beberapa bulan. Setelah selesai, hasil penelitian secara umum akan kami berikan kepada Saudara melalui petugas (secara tertulis maupun langsung). Hasil penelitian yang bersifat perorangan (masing-masing peserta) tidak akan kami berikan, tetapi kami diinformasikan secara umum (seluruh kelompok).

Jika Saudara masih memiliki pertanyaan lain mengenai hasil studi, kami dengan senang hati akan mendiskusikan hal ini dengan Saudara melalui telepon ataupun surat.

**12. Apakah yang terjadi jika saya cedera dalam penelitian ini ?**

Penelitian ini merupakan penelitian studi deskriptif dimana kami tidak melakukan tindakan atau memberikan bahan percobaan kepada Saudara. Sebagaimana sudah dijelaskan yang kami hanya akan memberikan kuisioner untuk diisi.

**13. Apakah saya dapat menuntut ganti rugi jika mendapatkan cedera ?**

Tidak ada cedera yang diperkirakan dapat terjadi terkait pelaksanaan penelitian.



Jika Saudara membutuhkan informasi lebih lanjut mengenai penelitian atau jika saudara ingin berbicara dengan tim penelitian pada kondisi darurat, silahkan menghubungi tim peneliti berikut :

Nama : Inaroh

Alamat : Desa Kendalsari, Kec. Petarukan Kab. Pemalang

Telephone : 0877-1011-0098

## LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Alamat:

telah menerima penjelasan mengenai tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh :

Nama : Inaroh

Nim : 15.0079.F

Saya bersedia menjadi responden dan bersedia mengisi kuesioner dengan lengkap berdasarkan keadaan yang saya alami.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan kesadaran saya tanpa ada paksaan dari pihak lain.

Pekalongan, ..... Juli 2022

Responden

(.....)

## KUESIONER PENELITIAN

### HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI APOTEK MANGGANA KEDUNGWUNI

Petunjuk pengisian kuesioner !

1. Bacalah pertanyaan dengan baik.
2. Beri tanda ( ) pada jawaban yang Saudara pilih.
3. Jawaban Saudara akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk penelitian ini.
4. Mohon kuesioner ini diisi dengan sejujurnya.
5. Bila dalam menjawab pertanyaan Saudara mengalami kesulitan, tanyakan langsung pada peneliti.
6. Terima kasih atas kesediaan saudara yang telah menjawab pertanyaan-pertanyaan ini dan jika telah selesai dalam mengisi jawaban mohon dikembalikan kepada kami

Nomor Responden :  (diisi oleh petugas)

#### A. Data Responden

1. No Responden :    (diisi oleh petugas)
2. Umur :   Tahun
3. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
4. Pendidikan :  Dasar  
 Menengah  
 Perguruan Tinggi

**B. Waktu tunggu pelayanan obat**

..... menit

**C. Kuesioner kepuasan pasien**

| No | Pertanyaan  | Sangat tidak setuju | Tidak setuju | Ragu | Setuju | Sangat setuju |
|----|---|---------------------|--------------|------|--------|---------------|
| 1  | Ruang tunggu Apotek Manggana Kedungwuni luas.   |                     |              |      |        |               |
| 2  | Ruang tunggu Apotek Manggana Kedungwuni bersih dan nyaman.                                  |                     |              |      |        |               |
| 3  | Ketersediaan sumber informasi kesehatan (poster, brosur).                                   |                     |              |      |        |               |
| 4  | Fasilitas ruang tunggu Apotek Manggana Kedungwuni baik (Tempat duduk banyak, TV, AC/Kipas). |                     |              |      |        |               |
| 5  | Penampilan petugas rapi.  |                     |              |      |        |               |
| 6  | Petugas sangat cekatan dalam pelayanan obat.  |                     |              |      |        |               |
| 7  | Petugas sangat terampil dalam pelayanan obat.   |                     |              |      |        |               |
| 8  | Waktu pelayanan obat singkat.   |                     |              |      |        |               |
| 9  | Petugas sangat informative  |                     |              |      |        |               |
| 10 | Petugas jelas dan detail dalam memberikan informasi   |                     |              |      |        |               |
| 11 | Petugas cepat dalam memberikan pelayanan obat   |                     |              |      |        |               |
| 12 | Petugas cepat tanggap dalam merespon pertanyaan pasien terkait obat                         |                     |              |      |        |               |
| 13 | Petugas cepat dalam memberikan informasi obat   |                     |              |      |        |               |
| 14 | Petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan pasien  |                     |              |      |        |               |
| 15 | Petugas cepat dalam menangani masalah obat.   |                     |              |      |        |               |
| 16 | Petugas memberikan obat dalam kondisi baik  |                     |              |      |        |               |
| 17 | Petugas selalu mengecek tanggal kadaluarsa obat   |                     |              |      |        |               |
| 18 | Petugas menyiapkan obat dengan teliti   |                     |              |      |        |               |
| 19 | Ketersediaan obat yang lengkap  |                     |              |      |        |               |

| No | Pertanyaan   | Sangat tidak setuju | Tidak setuju | Ragu | Setuju | Sangat setuju |
|----|--|---------------------|--------------|------|--------|---------------|
| 20 | Petugas tidak pernah tertukar dalam memberikan obat.                 |                     |              |      |        |               |
| 21 | Petugas melayani dengan ramah.                                       |                     |              |      |        |               |
| 22 | Petugas melayani dengan sopan dan santun                             |                     |              |      |        |               |
| 23 | Petugas melayani dengan sabar terhadap pertanyaan dan keluhan pasien |                     |              |      |        |               |
| 24 | Petugas memberikan solusi masalah pasien terkait obat                |                     |              |      |        |               |
| 25 | Petugas mendoakan pasien agar cepat sembuh.                          |                     |              |      |        |               |

### Kisi-Kisi Kuesionern Kepuasan

| <b>No</b> | <b>Dimensi</b>        | <b>Nomor Soal</b>     |
|-----------|-----------------------|-----------------------|
| 1         | <i>Tangible</i>       | 1, 2, 3, 4 dan 5      |
| 2         | <i>Reliability</i>    | 6, 7, 8, 9 dan 10     |
| 3         | <i>Responsiveness</i> | 11, 12, 13, 14 dan 15 |
| 4         | <i>Assurance</i>      | 16, 17, 18, 19 dan 20 |
| 5         | <i>Empathy</i>        | 21, 22, 23, 24 dan 25 |

### DATA UJI VALIDITAS KEPUASAN

| No | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   |
| 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   |
| 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   |
| 6  | 2  | 2  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 7  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 8  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 9  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   |
| 10 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 11 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 12 | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   |
| 13 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   |
| 14 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 15 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   |
| 16 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 17 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 18 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   |
| 19 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 20 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| 21 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   |

| No | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 |   |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| 22 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 23 | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2 |
| 24 | 2  | 2  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3 |
| 25 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3 |
| 26 | 2  | 2  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3 |
| 27 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3 |
| 28 | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2 |
| 29 | 2  | 2  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3 |
| 30 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3 |



## HASIL UJI VALIDITAS

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 30 | 32.6  |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 62 | 67.4  |
|       | Total                 | 92 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .958             | 25         |

##### Item Statistics

|     | Mean | Std. Deviation | N  |
|-----|------|----------------|----|
| P1  | 2.50 | .509           | 30 |
| P2  | 2.80 | .664           | 30 |
| P3  | 3.67 | .479           | 30 |
| P4  | 3.80 | .407           | 30 |
| P5  | 3.67 | .479           | 30 |
| P6  | 2.80 | .664           | 30 |
| P7  | 3.13 | .346           | 30 |
| P8  | 2.10 | .403           | 30 |
| P9  | 2.13 | .346           | 30 |
| P10 | 3.17 | .913           | 30 |
| P11 | 2.67 | .479           | 30 |
| P12 | 3.13 | .346           | 30 |
| P13 | 2.50 | .509           | 30 |
| P14 | 2.50 | .509           | 30 |
| P15 | 2.93 | .450           | 30 |
| P16 | 3.80 | .407           | 30 |
| P17 | 3.13 | .346           | 30 |
| P18 | 3.80 | .484           | 30 |
| P19 | 3.70 | .466           | 30 |
| P20 | 3.77 | .430           | 30 |
| P21 | 2.57 | .626           | 30 |
| P22 | 3.07 | .254           | 30 |
| P23 | 3.07 | .254           | 30 |
| P24 | 2.93 | .365           | 30 |
| P25 | 2.73 | .521           | 30 |

**Item-Total Statistics**

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| P1  | 73.57                      | 66.461                         | .844                             | .955                             |
| P2  | 73.27                      | 63.375                         | .936                             | .953                             |
| P3  | 72.40                      | 66.869                         | .844                             | .955                             |
| P4  | 72.27                      | 69.513                         | .596                             | .957                             |
| P5  | 72.40                      | 66.869                         | .844                             | .955                             |
| P6  | 73.27                      | 63.375                         | .936                             | .953                             |
| P7  | 72.93                      | 70.133                         | .599                             | .957                             |
| P8  | 73.97                      | 70.378                         | .471                             | .958                             |
| P9  | 73.93                      | 70.133                         | .599                             | .957                             |
| P10 | 72.90                      | 59.955                         | .915                             | .955                             |
| P11 | 73.40                      | 66.869                         | .844                             | .955                             |
| P12 | 72.93                      | 70.133                         | .599                             | .957                             |
| P13 | 73.57                      | 66.461                         | .844                             | .955                             |
| P14 | 73.57                      | 66.461                         | .844                             | .955                             |
| P15 | 73.13                      | 68.464                         | .679                             | .956                             |
| P16 | 72.27                      | 69.306                         | .627                             | .957                             |
| P17 | 72.93                      | 70.961                         | .453                             | .958                             |
| P18 | 72.27                      | 69.375                         | .510                             | .958                             |
| P19 | 72.37                      | 69.826                         | .472                             | .958                             |
| P20 | 72.30                      | 69.390                         | .578                             | .957                             |
| P21 | 73.50                      | 64.328                         | .896                             | .954                             |
| P22 | 73.00                      | 71.517                         | .498                             | .958                             |
| P23 | 73.00                      | 71.517                         | .498                             | .958                             |
| P24 | 73.13                      | 70.257                         | .544                             | .958                             |
| P25 | 73.33                      | 69.540                         | .450                             | .959                             |

**Scale Statistics**

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 76.07 | 73.720   | 8.586          | 25         |

## DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

| No | Usia | JK | Pendidikan |
|----|------|----|------------|
| 1  | 32   | P  | Dasar      |
| 2  | 29   | P  | Menengah   |
| 3  | 28   | P  | Menengah   |
| 4  | 23   | L  | Menengah   |
| 5  | 24   | L  | Menengah   |
| 6  | 27   | L  | Menengah   |
| 7  | 26   | L  | Menengah   |
| 8  | 25   | L  | Menengah   |
| 9  | 45   | L  | PT         |
| 10 | 55   | L  | PT         |
| 11 | 30   | P  | Menengah   |
| 12 | 40   | P  | Menengah   |
| 13 | 39   | P  | Dasar      |
| 14 | 46   | L  | PT         |
| 15 | 47   | P  | PT         |
| 16 | 31   | P  | Menengah   |
| 17 | 32   | L  | Menengah   |
| 18 | 38   | P  | Menengah   |
| 19 | 33   | P  | Dasar      |
| 20 | 34   | P  | Menengah   |
| 21 | 37   | P  | Dasar      |
| 22 | 36   | P  | Menengah   |
| 23 | 35   | P  | Menengah   |
| 24 | 31   | L  | Menengah   |
| 25 | 40   | L  | Menengah   |
| 26 | 33   | P  | Menengah   |
| 27 | 23   | P  | Menengah   |
| 28 | 38   | L  | Dasar      |
| 29 | 54   | L  | PT         |
| 30 | 53   | P  | PT         |
| 31 | 37   | P  | Menengah   |
| 32 | 24   | L  | Menengah   |
| 33 | 36   | P  | Dasar      |
| 34 | 48   | P  | PT         |
| 35 | 49   | L  | PT         |
| 36 | 35   | P  | Dasar      |
| 37 | 25   | P  | Menengah   |
| 38 | 26   | L  | Menengah   |
| 39 | 34   | P  | Dasar      |

| No | Usia | JK | Pendidikan |
|----|------|----|------------|
| 40 | 27   | P  | Menengah   |
| 41 | 28   | L  | Menengah   |
| 42 | 33   | P  | Menengah   |
| 43 | 32   | P  | Menengah   |
| 44 | 31   | P  | Menengah   |
| 45 | 29   | P  | Menengah   |
| 46 | 30   | P  | Menengah   |
| 47 | 34   | P  | Menengah   |
| 48 | 29   | L  | Menengah   |
| 49 | 41   | L  | PT         |
| 50 | 51   | L  | PT         |
| 51 | 24   | L  | Menengah   |
| 52 | 27   | L  | Menengah   |
| 53 | 26   | L  | Menengah   |
| 54 | 52   | P  | PT         |
| 55 | 42   | P  | PT         |
| 56 | 40   | P  | Dasar      |
| 57 | 39   | P  | Menengah   |
| 58 | 31   | P  | Menengah   |
| 59 | 32   | P  | Dasar      |
| 60 | 38   | P  | Menengah   |
| 61 | 33   | P  | Dasar      |
| 62 | 34   | P  | Menengah   |
| 63 | 37   | L  | Menengah   |
| 64 | 36   | L  | Dasar      |
| 65 | 35   | P  | Menengah   |
| 66 | 36   | P  | Menengah   |
| 67 | 40   | P  | Menengah   |
| 68 | 37   | P  | Dasar      |
| 69 | 43   | P  | PT         |
| 70 | 38   | P  | PT         |
| 71 | 37   | P  | Menengah   |
| 72 | 24   | P  | Menengah   |
| 73 | 36   | P  | Dasar      |
| 74 | 35   | L  | PT         |
| 75 | 44   | L  | PT         |
| 76 | 26   | P  | Menengah   |
| 77 | 34   | P  | Menengah   |
| 78 | 27   | P  | Menengah   |
| 79 | 28   | P  | Menengah   |
| 80 | 33   | P  | Menengah   |

| No | Usia | JK | Pendidikan |
|----|------|----|------------|
| 81 | 32   | P  | Menengah   |
| 82 | 31   | P  | Menengah   |
| 83 | 29   | P  | Menengah   |
| 84 | 49   | L  | PT         |
| 85 | 50   | L  | PT         |
| 86 | 36   | P  | Dasar      |
| 87 | 26   | P  | Menengah   |
| 88 | 34   | P  | Menengah   |
| 89 | 27   | P  | Menengah   |
| 90 | 28   | P  | Menengah   |
| 91 | 33   | P  | Menengah   |
| 92 | 32   | P  | Menengah   |

## DATA HASIL PENELITIAN

| No | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | Skor | Kategori   |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------------|
| 1  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 70   | Tidak Puas |
| 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 76   | Tidak Puas |
| 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 70   | Tidak Puas |
| 5  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 6  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 7  | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 76   | Tidak Puas |
| 8  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 70   | Tidak Puas |
| 9  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 86   | Puas       |
| 10 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 90   | Puas       |
| 11 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 12 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 13 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 70   | Tidak Puas |
| 14 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 86   | Puas       |
| 15 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 90   | Puas       |
| 16 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 70   | Tidak Puas |
| 17 | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 76   | Tidak Puas |
| 18 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 19 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 70   | Tidak Puas |
| 20 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 21 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 70   | Tidak Puas |
| 22 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 23 | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 76   | Tidak Puas |

| No | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | Skor | Kategori   |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------------|
| 24 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 70   | Tidak Puas |
| 25 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 26 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 27 | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 76   | Tidak Puas |
| 28 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 70   | Tidak Puas |
| 29 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 86   | Puas       |
| 30 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 90   | Puas       |
| 31 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 32 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 33 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 70   | Tidak Puas |
| 34 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 86   | Puas       |
| 35 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 93   | Puas       |
| 36 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 70   | Tidak Puas |
| 37 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 38 | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 76   | Tidak Puas |
| 39 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 70   | Tidak Puas |
| 40 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 41 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 70   | Tidak Puas |
| 42 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 43 | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 76   | Tidak Puas |
| 44 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 70   | Tidak Puas |
| 45 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 46 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 47 | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 76   | Tidak Puas |
| 48 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 70   | Tidak Puas |

| No | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | Skor | Kategori   |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------------|
| 49 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 86   | Puas       |
| 50 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 90   | Puas       |
| 51 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 52 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 53 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 70   | Tidak Puas |
| 54 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 86   | Puas       |
| 55 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 90   | Puas       |
| 56 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 70   | Tidak Puas |
| 57 | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 76   | Tidak Puas |
| 58 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 59 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 70   | Tidak Puas |
| 60 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 61 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 70   | Tidak Puas |
| 62 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 63 | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 76   | Tidak Puas |
| 64 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 65 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 66 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 67 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 68 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 70   | Tidak Puas |
| 69 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 86   | Puas       |
| 70 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 90   | Puas       |
| 71 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 72 | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 76   | Tidak Puas |
| 73 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 70   | Tidak Puas |



| No | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | Skor | Kategori   |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------------|
| 74 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 86   | Puas       |
| 75 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 93   | Puas       |
| 76 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 70   | Tidak Puas |
| 77 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 78 | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 76   | Tidak Puas |
| 79 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 70   | Tidak Puas |
| 80 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 81 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 82 | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 76   | Tidak Puas |
| 83 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 70   | Tidak Puas |
| 84 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 86   | Puas       |
| 85 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 93   | Puas       |
| 86 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 70   | Tidak Puas |
| 87 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 88 | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 76   | Tidak Puas |
| 89 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 70   | Tidak Puas |
| 90 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 91 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |
| 92 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 81   | Puas       |

2,6 2,9 3,7 3,2 3,7 2,9 3,2 2,1 2,2 3,3 2,7 4,0 2,6 2,6 3,0 4,0 3,0 4,0 4,0 4,0 4,0 2,7 3,1 3,1 3,0 3,0  
3,2 2,7 3,0 3,8 3,0

| No | Waktu Tunggu | Kategori             |
|----|--------------|----------------------|
| 1  | 31           | Tidak Sesuai Standar |
| 2  | 20           | Sesuai Standar       |
| 3  | 25           | Sesuai Standar       |
| 4  | 31           | Tidak Sesuai Standar |
| 5  | 20           | Sesuai Standar       |
| 6  | 21           | Sesuai Standar       |
| 7  | 23           | Sesuai Standar       |
| 8  | 31           | Tidak Sesuai Standar |
| 9  | 18           | Sesuai Standar       |
| 10 | 16           | Sesuai Standar       |
| 11 | 20           | Sesuai Standar       |
| 12 | 19           | Sesuai Standar       |
| 13 | 35           | Tidak Sesuai Standar |
| 14 | 18           | Sesuai Standar       |
| 15 | 16           | Sesuai Standar       |
| 16 | 32           | Tidak Sesuai Standar |
| 17 | 27           | Sesuai Standar       |
| 18 | 20           | Sesuai Standar       |
| 19 | 33           | Tidak Sesuai Standar |
| 20 | 21           | Sesuai Standar       |
| 21 | 34           | Tidak Sesuai Standar |
| 22 | 20           | Sesuai Standar       |
| 23 | 29           | Sesuai Standar       |
| 24 | 32           | Tidak Sesuai Standar |
| 25 | 19           | Sesuai Standar       |
| 26 | 20           | Sesuai Standar       |
| 27 | 28           | Sesuai Standar       |
| 28 | 34           | Tidak Sesuai Standar |
| 29 | 17           | Sesuai Standar       |
| 30 | 14           | Sesuai Standar       |
| 31 | 21           | Sesuai Standar       |
| 32 | 20           | Sesuai Standar       |
| 33 | 34           | Tidak Sesuai Standar |
| 34 | 18           | Sesuai Standar       |
| 35 | 12           | Sesuai Standar       |
| 36 | 33           | Tidak Sesuai Standar |
| 37 | 20           | Sesuai Standar       |
| 38 | 24           | Sesuai Standar       |
| 39 | 33           | Tidak Sesuai Standar |
| 40 | 20           | Sesuai Standar       |
| 41 | 32           | Tidak Sesuai Standar |

| <b>No</b> | <b>Waktu Tunggu</b> | <b>Kategori</b>      |
|-----------|---------------------|----------------------|
| 42        | 19                  | Sesuai Standar       |
| 43        | 26                  | Sesuai Standar       |
| 44        | 32                  | Tidak Sesuai Standar |
| 45        | 20                  | Sesuai Standar       |
| 46        | 20                  | Sesuai Standar       |
| 47        | 28                  | Sesuai Standar       |
| 48        | 32                  | Tidak Sesuai Standar |
| 49        | 18                  | Sesuai Standar       |
| 50        | 16                  | Sesuai Standar       |
| 51        | 21                  | Sesuai Standar       |
| 52        | 19                  | Sesuai Standar       |
| 53        | 31                  | Tidak Sesuai Standar |
| 54        | 18                  | Sesuai Standar       |
| 55        | 15                  | Sesuai Standar       |
| 56        | 35                  | Tidak Sesuai Standar |
| 57        | 22                  | Sesuai Standar       |
| 58        | 20                  | Sesuai Standar       |
| 59        | 33                  | Tidak Sesuai Standar |
| 60        | 20                  | Sesuai Standar       |
| 61        | 33                  | Tidak Sesuai Standar |
| 62        | 20                  | Sesuai Standar       |
| 63        | 27                  | Sesuai Standar       |
| 64        | 20                  | Sesuai Standar       |
| 65        | 21                  | Sesuai Standar       |
| 66        | 20                  | Sesuai Standar       |
| 67        | 19                  | Sesuai Standar       |
| 68        | 34                  | Tidak Sesuai Standar |
| 69        | 17                  | Sesuai Standar       |
| 70        | 16                  | Sesuai Standar       |
| 71        | 20                  | Sesuai Standar       |
| 72        | 25                  | Sesuai Standar       |
| 73        | 34                  | Tidak Sesuai Standar |
| 74        | 18                  | Sesuai Standar       |
| 75        | 13                  | Sesuai Standar       |
| 76        | 31                  | Tidak Sesuai Standar |
| 77        | 20                  | Sesuai Standar       |
| 78        | 29                  | Sesuai Standar       |
| 79        | 32                  | Tidak Sesuai Standar |
| 80        | 21                  | Sesuai Standar       |
| 81        | 20                  | Sesuai Standar       |
| 82        | 28                  | Sesuai Standar       |

| <b>No</b> | <b>Waktu Tunggu</b> | <b>Kategori</b>      |
|-----------|---------------------|----------------------|
| 83        | 32                  | Tidak Sesuai Standar |
| 84        | 18                  | Sesuai Standar       |
| 85        | 12                  | Sesuai Standar       |
| 86        | 34                  | Tidak Sesuai Standar |
| 87        | 19                  | Sesuai Standar       |
| 88        | 23                  | Sesuai Standar       |
| 89        | 32                  | Tidak Sesuai Standar |
| 90        | 20                  | Sesuai Standar       |
| 91        | 19                  | Sesuai Standar       |
| 92        | 20                  | Sesuai Standar       |

## KARAKTERISTIK RESPONDEN

### Frequencies

**Statistics**

|   |         | USIA | JK | PENDIDIKAN |
|---|---------|------|----|------------|
| N | Valid   | 92   | 92 | 92         |
|   | Missing | 0    | 0  | 0          |

### Frequency Table

**USIA**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 21-30 | 28        | 30.4    | 30.4          | 30.4               |
|       | 31-40 | 48        | 52.2    | 52.2          | 82.6               |
|       | 41-50 | 11        | 12.0    | 12.0          | 94.6               |
|       | 51-60 | 5         | 5.4     | 5.4           | 100.0              |
|       | Total | 92        | 100.0   | 100.0         |                    |

**JK**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | PR    | 63        | 68.5    | 68.5          | 68.5               |
|       | LK    | 29        | 31.5    | 31.5          | 100.0              |
|       | Total | 92        | 100.0   | 100.0         |                    |

**PENDIDIKAN**

|       |          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | DASAR    | 15        | 16.3    | 16.3          | 16.3               |
|       | MENENGAH | 59        | 64.1    | 64.1          | 80.4               |
|       | PT       | 18        | 19.6    | 19.6          | 100.0              |
|       | Total    | 92        | 100.0   | 100.0         |                    |

## HASIL UJI NORMALITAS DATA

### Case Processing Summary

|          | Cases |         |         |         |       |         |
|----------|-------|---------|---------|---------|-------|---------|
|          | Valid |         | Missing |         | Total |         |
|          | N     | Percent | N       | Percent | N     | Percent |
| KEPUASAN | 92    | 100.0%  | 0       | .0%     | 92    | 100.0%  |

### Descriptives

|          |                                  | Statistic | Std. Error |
|----------|----------------------------------|-----------|------------|
| KEPUASAN | Mean                             | 78.21     | .706       |
|          | 95% Confidence Interval for Mean |           |            |
|          | Lower Bound                      | 76.81     |            |
|          | Upper Bound                      | 79.61     |            |
|          | 5% Trimmed Mean                  | 77.90     |            |
|          | Median                           | 78.50     |            |
|          | Variance                         | 45.792    |            |
|          | Std. Deviation                   | 6.767     |            |
|          | Minimum                          | 70        |            |
|          | Maximum                          | 93        |            |
|          | Range                            | 23        |            |
|          | Interquartile Range              | 11        |            |
|          | Skewness                         | .337      | .251       |
|          | Kurtosis                         | -.764     | .498       |

### Tests of Normality

|          | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |      | Shapiro-Wilk |    |      |
|----------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
|          | Statistic                       | df | Sig. | Statistic    | df | Sig. |
| KEPUASAN | .181                            | 92 | .000 | .891         | 92 | .000 |

a. Lilliefors Significance Correction

## UNIVARIAT

### Frequencies

#### Statistics

WAKTU\_TUNGGU

|                |         |       |
|----------------|---------|-------|
| N              | Valid   | 92    |
|                | Missing | 0     |
| Mean           |         | 23.73 |
| Median         |         | 20.50 |
| Std. Deviation |         | 6.535 |
| Minimum        |         | 12    |
| Maximum        |         | 35    |

#### WAKTU\_TUNGGU

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 12    | 2         | 2.2     | 2.2           | 2.2                |
|       | 13    | 1         | 1.1     | 1.1           | 3.3                |
|       | 14    | 1         | 1.1     | 1.1           | 4.3                |
|       | 15    | 1         | 1.1     | 1.1           | 5.4                |
|       | 16    | 4         | 4.3     | 4.3           | 9.8                |
|       | 17    | 2         | 2.2     | 2.2           | 12.0               |
|       | 18    | 7         | 7.6     | 7.6           | 19.6               |
|       | 19    | 7         | 7.6     | 7.6           | 27.2               |
|       | 20    | 21        | 22.8    | 22.8          | 50.0               |
|       | 21    | 6         | 6.5     | 6.5           | 56.5               |
|       | 22    | 1         | 1.1     | 1.1           | 57.6               |
|       | 23    | 2         | 2.2     | 2.2           | 59.8               |
|       | 24    | 1         | 1.1     | 1.1           | 60.9               |
|       | 25    | 2         | 2.2     | 2.2           | 63.0               |
|       | 26    | 1         | 1.1     | 1.1           | 64.1               |
|       | 27    | 2         | 2.2     | 2.2           | 66.3               |
|       | 28    | 3         | 3.3     | 3.3           | 69.6               |
|       | 29    | 2         | 2.2     | 2.2           | 71.7               |
|       | 31    | 5         | 5.4     | 5.4           | 77.2               |
|       | 32    | 8         | 8.7     | 8.7           | 85.9               |
|       | 33    | 5         | 5.4     | 5.4           | 91.3               |
|       | 34    | 6         | 6.5     | 6.5           | 97.8               |
|       | 35    | 2         | 2.2     | 2.2           | 100.0              |
|       | Total | 92        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Frequencies

### Statistics

|   |         | KEPUASAN | WAKTU_TUNGGU |
|---|---------|----------|--------------|
| N | Valid   | 92       | 92           |
|   | Missing | 0        | 0            |

## Frequency Table

### KEPUASAN

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Puas | 40        | 43.5    | 43.5          | 43.5               |
|       | Puas       | 52        | 56.5    | 56.5          | 100.0              |
|       | Total      | 92        | 100.0   | 100.0         |                    |

### WAKTU TUNGGU

|       |                      | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Sesuai Standar | 26        | 28.3    | 28.3          | 28.3               |
|       | Sesuai Standar       | 66        | 71.7    | 71.7          | 100.0              |
|       | Total                | 92        | 100.0   | 100.0         |                    |



## BIVARIAT

### Crosstabs

**Case Processing Summary**

|                            | Cases |         |         |         |       |         |
|----------------------------|-------|---------|---------|---------|-------|---------|
|                            | Valid |         | Missing |         | Total |         |
|                            | N     | Percent | N       | Percent | N     | Percent |
| WAKTU_TUNGGU *<br>KEPUASAN | 92    | 100.0%  | 0       | .0%     | 92    | 100.0%  |

**WAKTU\_TUNGGU \* KEPUASAN Crosstabulation**

|                 |                         |                       | KEPUASAN   |       | Total  |
|-----------------|-------------------------|-----------------------|------------|-------|--------|
|                 |                         |                       | Tidak Puas | Puas  |        |
| WAKTU<br>TUNGGU | Tidak Sesuai<br>Standar | Count                 | 26         | 0     | 26     |
|                 |                         | Expected Count        | 11.3       | 14.7  | 26.0   |
|                 |                         | % within WAKTU_TUNGGU | 100.0%     | .0%   | 100.0% |
|                 | Sesuai Standar          | Count                 | 14         | 52    | 66     |
|                 |                         | Expected Count        | 28.7       | 37.3  | 66.0   |
|                 |                         | % within WAKTU_TUNGGU | 21.2%      | 78.8% | 100.0% |
| Total           |                         | Count                 | 40         | 52    | 92     |
|                 |                         | Expected Count        | 40.0       | 52.0  | 92.0   |
|                 |                         | % within WAKTU_TUNGGU | 43.5%      | 56.5% | 100.0% |

**Chi-Square Tests**

|                                    | Value               | df | Asymp. Sig.<br>(2-sided) | Exact Sig.<br>(2-sided) | Exact Sig.<br>(1-sided) |
|------------------------------------|---------------------|----|--------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Pearson Chi-Square                 | 47.115 <sup>a</sup> | 1  | .000                     |                         |                         |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | 43.964              | 1  | .000                     |                         |                         |
| Likelihood Ratio                   | 57.758              | 1  | .000                     |                         |                         |
| Fisher's Exact Test                |                     |    |                          | .000                    | .000                    |
| Linear-by-Linear Association       | 46.603              | 1  | .000                     |                         |                         |
| N of Valid Cases <sup>b</sup>      | 92                  |    |                          |                         |                         |

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11,30.

b. Computed only for a 2x2 table

**Risk Estimate**

|                                  | Value | 95% Confidence Interval |       |
|----------------------------------|-------|-------------------------|-------|
|                                  |       | Lower                   | Upper |
| For cohort KEPUASAN = Tidak Puas | 4.714 | 2.961                   | 7.505 |
| N of Valid Cases                 | 92    |                         |       |



## SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanggung jawab di bawah ini :

Nama : apt. Fita Fatmawati, S.Farm  
SIPA : 440.2/020/DPMPSTP NAKER/SIPA/II/2021  
Jabatan : Apoteker Penanggungjawab Apotek  
Apotek : Manggana Pekalongan

Menerangkan Bahwa Mahasiswa :


Nama : Inaroh  
Nim : 15.0079.F  
Prodi : S1 Farmasi Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

Telah selesai melakukan penelitian di Apotek Manggana Pekalongan pada tanggal 13 Agustus 2022 dengan judul "Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Manggana Pekalongan".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekalongan, 15 Agustus 2022

Apoteker Penanggungjawab Apotek

  
"MANGGANA"  
JL. BEBEKAY 13 KEDUNGWUNI  
PEKALONGAN TELP. 785628  
apt. Fita Fatmawati, S.Farm



LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN PEKALONGAN  
**UMPP**

SK Menristek Dikti No. 314/KPT/I/2019

Rektorat : Jalan Raya Pekajangan No. 1A Kab. Pekalongan Telp. (0285) 7832294 website : www.umpp.ac.id e-mail : admin@umpp.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 634/PT/LPPM/VIII/2022  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Pekalongan, 11 Agustus 2022

Kepada Yth.

Kepala Apotek Manggana Pekalongan

Di - TEMPAT

*Assalamu'alaikum Wr Wb.*

Dengan hormat, sehubungan dengan tugas akhir skripsi mahasiswa Prodi Sarjana Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan Tahun Akademik 2021/2022, perkenankanlah mahasiswa kami untuk melakukan penelitian di instansi yang bapak/ibu pimpin. Adapun identitas mahasiswa kami sebagai berikut :

| No. | Nama/NIM                                     | Dosen Pembimbing             | Judul Penelitian  |
|-----|--|------------------------------|---|
| 1.  | Inaroh<br>(15.0079.F)<br>Alamat,<br>Pemalang | apt Wulan Agustin<br>Ningrum | Hubung Waktu Tunggu<br>Pelayanan Obat Dengan<br>Kepuasan Pasien di<br>Apotek Manggana<br>Pekalongan |

Demikian permohonan ini kami, atas pemberian izinnya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr Wb.*

Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan  
Kepala LPPM

Nuniek Nuznah F. M. Kep. Sp. KMB  
NIK. 1970090819931007

