

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP  
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI  
RAWAT JALAN RS BHAYANGKARA  
BONDOWOSO**

**SKRIPSI**



**Oleh :  
Lintang Purnama Sari  
NIM.17040020**

**PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI  
2021**

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP  
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI  
RAWAT JALAN RS BHAYANGKARA  
BONDOWOSO**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Persyaratan**

**Memperoleh Gelar Sarjana Farmasi (S.Farm)**



**Oleh :  
Lintang Purnama Sari  
NIM.17040020**

**PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI  
2021**

## PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lintang Purnama Sari

NIM : 17040020

Program studi : S1 Farmasi

Menyatakan bahwa skripsi berjudul “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS. Bhayangkara Bondowoso” ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Selain itu, sumber informasi yang dikutip penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila pada kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Jember, 11 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan



Lintang Purnama Sari

NIM.17040020

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk mengikuti seminar hasil penelitian pada Program Studi Sarjana Farmasi

Universitas dr. Soebandi

Jember, 20 Agustus 2021

Pembimbing I



Dra. Ratna Suparwati, M.Kes.  
NIDN. 0707125301

Pembimbing II



apt. Iski Weni Pebriarti, M.Farm.Klin.  
NIDN. 0727028903

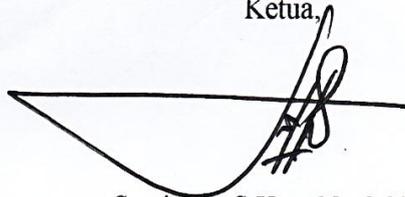
## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir yang berjudul “*Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso*” telah diuji dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 31 Agustus 2021  
Tempat : Program Studi Sarjana Farmasi  
Universitas dr. Soebandi

Tim Penguji

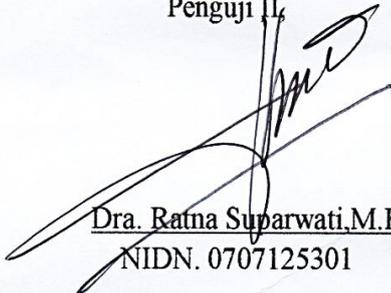
Ketua,



Sutrisno., S.Kep.,Ns.,M.Kes.

NIDN. 4006066601

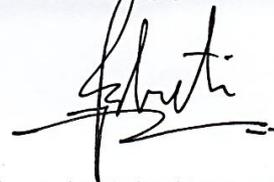
Penguji II,



Dra. Ratna Suparwati, M.Kes.

NIDN. 0707125301

Penguji III,



apt. Iski Weni Pebriarti, M.Farm.Klin.

NIDN. 0727028903

Mengesahkan,



Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas dr. Soebandi,

Helmi Meldy Turuma, S.Kep.,Ns.,M.Kep

NIDN. 0706109104

## ABSTRAK

Sari, Lintang Purnama,\*Suparwati, Ratna,\*\* Pebriarti, Iski Weni\*\*\*.2021.  
Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien  
di Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Bondowoso  
(Studi kasus di instalasi rawat jalan RS Bhayangkara Bondowoso)

Waktu tunggu di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Bondowoso belum memenuhi standar. Pada tahun 2020 rata-rata waktu tunggu pelayanan resep jadi mencapai 34,94 menit, sedangkan untuk resep racikan rata-rata 80,2 menit. Hal ini terjadi karena beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan. Pelayanan resep yang lama akan menurunkan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Instalasi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso. Jenis penelitian ini adalah analitik observasional dengan pendekatan studi *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah rata-rata pasien rawat jalan pada tahun 2021 dengan jumlah 660 orang dan didapatkan sampel sebanyak 249 responden. Sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data diolah menggunakan analisis univariate dan bivariate, serta uji statistik *chi square*. Hasil penelitian waktu tunggu pelayanan resep dikatakan sesuai standar sebesar 34,10% dan tidak sesuai standar 65,90%, sedangkan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan yang merasa puas sebesar 47,00% dan tidak puas 53,00%. Pada uji statistik *chi square* diperoleh nilai p value = 0,031 dengan nilai  $\alpha = 0,05$  yang berarti ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RS Bhayangkara Bondowoso dengan tingkat keeratan 0,136 yang berarti lemah. RS Bhayangkara Bondowoso sebaiknya melakukan perbaikan pelayanan waktu tunggu pelayanan resep dengan penambahan SDM, perbaikan sarana dan prasarana yang belum memadai serta melakukan evaluasi kinerja dan mutu pelayanan sehingga dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pasien.

**Kata Kunci :** *Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien , RS Bhayangkara Bondowoso*

**Keterangan:**

**\*Peneliti**

**\*\*Pembimbing 1**

**\*\*\*Pembimbing 2**

## ABSTRACT

Sari, Lintang Purnama,\*Suparwati, Ratna,\*\* Pebriarti, Iski Weni\*\*\*.2021.  
Corelation Lay Time Service Of Recipe With Patient Satisfaction In  
Outpatient Instalation Of Bhayangkara Hospital Of Bondowoso  
(Case study at the Outpatient Installation of Bhayangkara Hospital  
Bondowoso)

Lay time of outpatient installation at Bhayangkara Bondowoso Hospital has not met the standard. In 2020, the average lay time for patient recipe services is 34.94 minutes, while for recipe deductions, the average is 80.2 minutes. This happens because of several factors that affect the service. Recipe services that take a long time will reduce the level of patient satisfaction. This study aims to analyze the corelation between lay time for prescription services and patient satisfaction at the Bhayangkara Bondowoso Hospital Installation. The type of this research was observasional analytic with approach of study of cross sectional. This Research population were outpatient mean in the year 2021 with amount 660 people and got sampel counted 249 responders. Sampel determined to use technique of purposive sampling. Data processed to use analysis of univariate and bivariate, and also statistical test of chi square. Result of research showed that lay time service of recipe told according to standard equal to 34,10% and was inappropriated of standard 65,90%, while satisfaction of patient in pharmacy outpatient installation equal to 47,00% and dissatisfy 53%. At statistical test of chi square obtained of p value = 0,031 with value = 0,05 its meaning there was correlation between lay time service of recipe with satisfaction of patient in pharmacy outpatient installation of Bhayangkara Hospital Bondowoso with hand in glove level 0,136 meaning to weak. Bhayangkara Hospital Bondowoso should improve the lay time service of recipe by adding human resources, repairing inadequate facilities and infrastructure and evaluating the performance and quality of services so that they can meet the expectations and needs of patients.

**Keywords:** *Lay Time, Patient Satisfaction, RS Bhayangkara Bondowoso*

### **Remarks:**

**\*Researcher**

**\*\*Supervisor 1**

**\*\*\*Supervisor 2**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Farmasi Universitas dr. Soebandi dengan judul “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso”.

Selama proses penyusunan Skripsi ini penulis dibimbing dan dibantu oleh berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Hella Meldy Tursina, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas dr. Soebandi
2. apt. Dhina Ayu Susanti., M.Kes selaku Ketua Program Studi Sarjana Farmasi Universitas dr. Soebandi
3. Sutrisno, S.Kep.,Ns.,M.Kes selaku penguji I (Ketua Penguji).
4. Dra. Ratna Suparwati,M.Kes. selaku pembimbing I (Utama) dan penguji II.
5. apt. Iski Weni Pebriarti. M.Farm.Klin selakupembimbing II (Anggota) dan penguji III.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan di masa mendatang.

Jember, 11 Agustus 2021

Penulis

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Saya persembahkan skripsi ini untuk:

1. Kepada kedua orang tuaku dan semua keluarga yang telah memberi semangat, dukungan, perhatian dan do'a setiap hari.
2. Ahmad Habibi yang telah memberikan waktu, tenaga, kesabaran, dan sudah menjadi support sytem terhandal dari pertengahan semester sampai akhir semester.
3. Teman-teman di Instalasi Farmasi RS Bhayangkara Bondowoso yang telah memberikan dukungan, masukan dan pengertiannya.
4. Seluruh ibu dosen Fakultas Farmasi Stikes dr.Soebandi jember yang telah memberikan ilmu dan arahan untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Sahabat dan teman-teman seperjuangan Farmasi yang telah banyak memberikan semangat selama 4 tahun.
6. Teruntuk diri sendiri terimakasih sudah bertahan dan berjuang sejauh ini dalam membagi waktu belajar hingga bekerja dengan baik.

## **MOTTO**

Tetap sabar, semangat, dan tersenyum. Karena kamu sedang menimba ilmu di Universitas kehidupan. Allah menaruhmu di tempatmu yang sekarang bukan karena kebetulan (Dahlan Iskan).

Ilmu itu lebih baik daripada harta. Ilmu menjaga dan engkau menjaga harta. Ilmu itu penghukum (hakim) dan harta terhukum. Harta itu kurang apabila dibelanjakan, tetapi ilmu bertambah bila dibelanjakan (Ali bin Abi Talib)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN JUDUL DALAM .....	i
PERNYATAAN ORIGINALITAS .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	viii
MOTTO.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1. Tujuan Umum :.....	6
1.3.2. Tujuan Khusus.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Keaslian Penelitian .....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1. Waktu Tunggu Pelayanan Resep.....	9
2.2 Kepuasan Pasien .....	11
2.2.1 Definisi.....	11

2.2.2. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien/Pelanggan ..	12
2.7.1. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien .....	13
2.3. Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso .....	15
2.4. Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit.....	16
2.5. Evaluasi Mutu Pelayanan Farmasi Klinik .....	18
<b>BAB III KERANGKA KONSEP.....</b>	<b>20</b>
3.1. Kerangka Konsep .....	20
3.2. Hipotesis Penelitian .....	22
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
4.1 Desain Penelitian .....	23
4.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	24
4.2.1. Populasi .....	24
4.2.2. Sampel .....	24
4.3 Tempat Penelitian .....	26
4.4 Waktu penelitian.....	26
4.5 Definisi operasional.....	26
4.5.1. Identifikasi Variabel Penelitian .....	26
4.5.2. Definisi Operasional Penelitian .....	27
4.6 Instrumen Penelitian .....	28
4.7 Pengumpulan Data.....	29
4.8 Pengelolaan dan Analisis Data .....	30
4.8.1 Pengelolaan Data .....	30
4.8.2 Analisis Data .....	31
4.9 Etika Penelitian.....	34

BAB 5 HASIL.....	36
5.1 Hasil Data Umum .....	36
5.2.1. Profil Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso .....	36
5.2.2. Visi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso .....	37
5.2.3. Misi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.....	37
5.2.4. Motto Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso .....	37
5.2.5. Unit Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.....	37
5.2.6. Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.....	38
5.2.7. Distribusi frekuensi Karakteristik Responden.....	39
5.2 Data Khusus .....	49
5.2.1. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021 .....	49
5.2.2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021 .....	49
5.2.3. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021.....	50
BAB 6 PEMBAHASAN.....	52
6.1 Pembahasan .....	52
6.1.1 Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso .....	52
6.1.2 Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021.....	55
6.1.3 Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso .....	64

BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
7.1 Kesimpulan.....	67
7.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	69
LAMPIRAN .....	72

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 4. 1 Definisi Operasional .....	27
Tabel 4. 2 Interpretasi Terhadap Koefisien Kontingensi .....	34
Tabel 5.1 Sumber Daya Manusia di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.....	38
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Umur Responden di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.....	39
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.....	40
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso .....	40
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso .....	41
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Jenis Resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.....	42
Tabel 5.15 Hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien.....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Konsep Penelitian .....	20
--	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Rencana Jadwal Penyusunan Skripsi. ....	72
Alat Ukur.....	74
Surat Izin Kelayakan Etik .....	76
Lembar Persetujuan.....	77
Lembar Observasi .....	78
Lembar Kuesioner.....	90
Tabel Pengolahan Data Kepuasan Pasien .....	92
Perhitungan Tabulasi Silang .....	103
Lembar Konsultasi. ....	105

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Salah satu jenis pelayanan di rumah sakit yang dilakukan kepada pasien rawat jalan adalah pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil yang pasti agar meningkatkan mutu kehidupan pasien (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2016). Supaya dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, maka pelayanan kefarmasian kepada para pasien rawat jalan harus dilakukan sesuai dengan standar pelayanan minimal yang diatur atau ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah sebuah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh oleh setiap warga secara minimal dan juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolok ukur pelayanan minimal yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat (Keputusan Menteri Kesehatan RI, 2008). Salah satu aspek yang dapat diukur dan dievaluasi untuk melihat apakah aspek tersebut telah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan SPM adalah aspek waktu tunggu pelayanan resep (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2014).

Waktu tunggu menjadi salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan obat non racikan merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat non racikan dengan standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan yaitu  $\leq 30$  menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu  $\leq 60$  menit (Menkes RI, 2008).

Waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien yang menebus resep di rumah sakit (Esti, 2015). 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 kepuasan pasien pada masa mendatang (Wijono, 1999). Waktu tunggu pelayanan resep yang lama juga merupakan alasan mengapa pasien tidak menebus resepnya di rumah sakit tersebut (Afolabi dan Erhun, 2003). Menurut Muninjaya (2012) Terdapat lima elemen yang memengaruhi kepuasan pasien antara lain (a) *tangible* (kenyataan); (b) *empathy* (empati); (c) *reliability* (kehandalan); (d) *responsiveness* (cepat tanggap); (e) *assurance* (kepastian).

Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan. Jadi penyedia layanan jasa harus memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin agar hubungan erat dalam hal kepuasan pasien dapat terjaga. Pelayanan tersebut dapat disebut cepat apabila waktu tunggu kurang dari 60 menit, dan

disebut lama apabila waktu tunggu lebih dari 60 menit (Departemen Kesehatan RI, 2008).

Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama (orientasi obat/produk) ke paradigma baru (orientasi pasien) dengan filosofi *Pharmaceutical Care* (asuhan kefarmasian). Praktek pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Saat ini kenyataannya sebagian besar rumah sakit di Indonesia belum melakukan kegiatan pelayanan farmasi seperti yang diharapkan, mengingat beberapa kendala antara lain kemampuan tenaga farmasi, terbatasnya pengetahuan manajemen rumah sakit akan fungsi farmasi rumah sakit, kebijakan manajemen rumah sakit, terbatasnya pengetahuan pihak-pihak terkait tentang pelayanan farmasi rumah sakit. Akibat kondisi ini maka pelayanan farmasi rumah sakit masih bersifat konvensional yang hanya berorientasi pada produk yaitu sebatas penyediaan dan pendistribusian. Pelayanan kefarmasian saat ini masih mengalami banyak kendala khususnya dalam pelayanan resep seperti pengkajian resep, konseling obat, PIO serta waktu tunggu pasien dalam pelayanan resep (Departemen Kesehatan, 2008).

Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso merupakan rumah sakit tipe C dan terakreditasi utama pada tahun 2019. Dari tahun 2018 ke tahun 2019, jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang menerima tindakan dan menebus resep semakin meningkat. Hal tersebut menuntut rumah sakit untuk menjaga kualitas pelayanan sesuai standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Hasil kunjungan rawat jalan dan resep obat pada pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso pada tahun 2018 sebanyak 68.507 resep, sedangkan tahun 2019 mengalami kenaikan menjadi 83.434 resep. Sementara pada Tahun 2020 jumlah kunjungan rawat jalan mengalami penurunan menjadi 69.310 resep. Penurunan kunjungan rawat jalan Tahun 2020 ini berimbas terhadap penurunan pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.

Penurunan jumlah kunjungan rawat jalan ini bisa disebabkan oleh tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Menurut Nursalam (2013) ada enam faktor yang menyebabkan timbul rasa ketidakpuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan kesehatan yaitu pelayanan kesehatan tidak sesuai dengan harapan dan kenyataan, layanan selama proses menikmati jasa pelayanan kesehatan tidak memuaskan, perilaku personal, suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang, tidak memadai, *cost* terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai, promosi/iklan layanan kesehatan tidak sesuai dengan kenyataan.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan peneliti pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso pada bulan Desember 2020 memiliki rata-rata waktu tunggu non racikan 34,94 menit dan racikan selama

80,2 menit. Berdasarkan beberapa pengaduan pasien, diketahui bahwa masih ada keluhan-keluhan seperti lambatnya pelayanan resep yang membuat pasien merasa bosan, sulit memahami informasi yang diberikan petugas kesehatan, sehingga pasien harus kembali bertanya kepada petugas kesehatan. Kondisi semacam ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Data terkait waktu tunggu pelayanan resep dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso belum dilakukan evaluasi terkait waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan (obat racikan dan non racikan), hal ini menjadi dasar peneliti untuk melakukan penelitian tentang hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso, sehingga diharapkan dapat menjadi salah satu acuan dan umpan balik bagi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso untuk memperbaiki kualitas pelayanannya.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah, ” Bagaimanakah hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso? ”

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ada maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

### **1.3.1. Tujuan Umum :**

Mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.

### **1.3.2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah :

- a. Mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan resep (racikan dan non racikan) di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso;
- c. Menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

- a. Bagi Instansi Terkait

Bagi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso, diharapkan dapat memberikan masukan kepada Instalasi Farmasi Rumah Sakit sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian.

- b. Bagi Ilmu Pengetahuan

Bagi ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan informasi mengenai standar pelayanan farmasi minimal di rumah sakit serta sebagai masukan untuk penelitian selanjutnya.

c. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, hasil penelitian ini sebagai persyaratan menyelesaikan pendidikan program sarjana farmasi.

### 1.5. Keaslian Penelitian

Penelitian dengan judul “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso” belum pernah dilakukan. Adapun penelitian yang terkait :

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

<b>Judul</b>	<b>Penulisan dan Tahun</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Sampel</b>	<b>Hasil</b>
Evaluasi Standart Pelayanan Minimal Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di RSU Dr. H. Koesnadi Bondowoso	Indah Puspita Sari, 2017	Deskriptif (penelitian survei)	Resep pasien rawat jalan sebanyak 357 sampel	Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil nilai rerata di Depo Farmasi Rawat Jalan RSU Dr. Koesnadi Bondowoso pada resep non racikan belum sesuai dengan standart pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kepmenkes No.129 tahun 2008

Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun	Selviana Fransiska Janah, 2017	<i>cross sectional</i>	pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Kota Madiun Tahun 2017 yang berjumlah 99 orang	Dari penelitian ini di dapat hasil bahwa dari 99 responden di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kota Madiun, 23 pasien (23,2%) responden mengatakan waktu tunggu pelayanan obat sesuai standar, sedangkan 76 pasien (76,8%) mengatakan waktu tunggu pelayanan obat tidak sesuai standar. Berdasarkan PERMENKES RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008
--	---	----------------------------	---	--

## **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Waktu Tunggu Pelayanan Resep**

#### **2.1.1 Definisi**

Waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi dua yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit menjelaskan bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat jadi merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Waktu tunggu pelayanan resep obat racik merupakan tenggang waktu saat pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan.

- a) Waktu tunggu obat jadi yaitu <30 menit.
- b) Waktu tunggu obat racikan yaitu <60 menit.

Pelayanan resep merupakan salah satu proses operasional, aktivitasnya terdiri atas administrasi dan operasional. Jika output dari pengelolaan aktivitas dalam operasional pelayanan resep farmasi rawat jalan memenuhi kebutuhan konsumen maka dapat memberikan dampak positif. Aktivitas utama pelayanan resep farmasi rawat jalan adalah penerimaan resep, pengelolaan resep serta peracikan. Ketiga aktivitas ini dapat memakan waktu yang berbeda berdasarkan jenis resep dan jumlah item pada setiap lembar resep (Wijono, 1999).

Menurut (Wongkar L, 2000) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep antara lain :

- a. Jenis resep, dibedakan menjadi jenis racikan dan non racikan. Jenis resep racikan membutuhkan waktu lebih lama yaitu sebesar 92,7% dibandingkan dengan jenis resep jadi yaitu sebesar 35,6%.
- b. Jumlah resep dan kelengkapan resep. Pada hal ini adalah jumlah item resep, setiap penambahan item obat didalam resep akan memberikan penambahan waktu pada setiap tahap pelayanan resep. Dalam penelitiannya diperlihatkan jumlah item obat banyak membutuhkan waktu pelayanan lebih lama yaitu sebesar 66,3% dibandingkan dengan jumlah item sedikit yaitu 33,8%.
- c. *Shift* petugas, pada *shift* pagi memerlukan waktu pelayanan yang lebih cepat 81,6% dibandingkan dengan *shift* sore.
- d. Ketersediaan SDM yang cukup dan terampil, sehingga dapat mengurangi lama waktu pelayanan di instalasi farmasi.
- e. Ketersediaan obat sesuai resep yang diterima, sehingga waktu yang terbuang untuk mencari obat pengganti yang lain dapat dikurangi.
- f. Sarana dan fasilitas yang dapat menunjang proses operasi pelayanan resep, antara lain pemakaian alat-alat teknologi yang lebih canggih yang dapat memberikan kepuasan kepada pasiennya.
- g. Partisipasi pasien/keluarganya selama menunggu proses layanan resep.

## 2.2 Kepuasan Pasien

### 2.2.1 Definisi

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*statis*” yang berarti cukup baik dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu (Tjiptono dan Chandra, 2016). Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima, sehingga setiap petugas pelayanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya (Daryanto dan Setyabudi, 2014).

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting karena pengguna jasa layanan kesehatan saat ini memiliki pendidikan serta kesadaran lebih tinggi dibandingkan dengan masa lalu. Saat ini faktanya adalah pasien menginginkan bertemu secara langsung dengan petugas layanan kesehatan atau institusi kesehatan yang mengacu pada kepuasan pasien sebagai fungsi antara orientasi pasien dan kondisi yang diberikan oleh pelayanan kesehatan secara profesional (Syadia *et al*, 2013). Kepuasan pelanggan tergantung pada performansi nilai pelayanan terhadap ekspektasi pelanggan. Jika performansi pelayanan jauh dari ekspektasi pelanggan, maka tidak akan memuaskan pelanggan, jika performansi sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan terpuaskan (Sampurno, 2017). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, menyebutkan bahwa Kepuasan pelanggan  $\geq 80\%$

### 2.2.2. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien/Pelanggan

Menurut Muninjaya (2012). Ada lima elemen yang digunakan pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan:

- a. *Tangible* (kenyataan), dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan staf yang menyenangkan.
- b. *Empathy* (empati), petugas medis mampu menempatkan dirinya dengan pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan pelanggannya. Peranan SDM kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan para pengguna jasa pelayanan kesehatan.
- c. *Reliability* (kehandalan), kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, **tepat waktu**, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang ditawarkan. Dari kelima dimensi mutu kualitas jasa, *reliability* dinilai paling penting oleh para pelanggan berbagai industri jasa. Karena sifat produk jasa yang *nonstandardized output*, dan produknya juga sangat tergantung dari aktivitas manusia sehingga akan sulit mengharapkan *output* yang konsisten. Untuk meningkatkan *reliability* dibidang kesehatan pihak manajemen puncak perlu membangun budaya kerja bermutu yaitu budaya tidak ada kesalahan atau *corporate culture of no mistake* yang diterapkan mulai dari pimpinan puncak sampai ke *front line staff* (yang langsung berhubungan dengan pasien).

- d. *Responsiveness* (cepat tanggap), kemauan petugas kesehatan untuk membantu pasien dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari pelanggan/pasien. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis, harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki pelanggan. Nilai waktu bagi pelanggan menjadi semakin mahal karena masyarakat merasa kegiatan ekonominya semakin meningkat. *Time is money* berlaku untuk menilai mutu pelayanan kesehatan dari aspek ekonomi para pelanggan.
- e. *Assurance* (kepastian), kemampuan petugas kesehatan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan pada pelanggan/pasien. Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan, pemenuhan terhadap kriteria ini akan mengakibatkan pengguna jasa akan terbebas dari risiko.

### **2.7.1. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien**

Terdapat berbagai macam metode yang bisa digunakan dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien. Menurut Kotler (2009) terdapat empat metode yang dapat digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan, antara lain:

a. Sistem keluhan dan saran

Pada metode ini dapat dilakukan dengan penyediaan kotak saran atau hotline service. Tujuannya adalah memberikan kesempatan terhadap pasien dalam penyampaian keluhan, saran, komentar serta pendapat mereka.

b. *Ghost shopping*

Pada metode ini, organisasi pelayanan kesehatan mempekerjakan beberapa orang atau *ghost shopper* untuk berperan sebagai pasien potensial pada organisasi lain kemudian melaporkannya, yang selanjutnya dijadikan sebagai pertimbangan pada saat pengambilan keputusan.

c. *Lost customer analysis*

Pada metode ini pasien yang telah beralih ke organisasi pelayanan kesehatan lain dihubungi kembali untuk mengetahui keluhan yang terjadi sehingga dapat diambil suatu kebijakan untuk perbaikan selanjutnya.

d. Survei kepuasan pelanggan

Survei mengenai kepuasan pelanggan dapat dilakukan misalnya melalui kuesioner, pos, telepon, ataupun wawancara langsung. Melalui survei, penyedia jasa akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari konsumen serta memberikan kredibilitas positif bahwa penyedia jasa menaruh perhatian terhadap para konsumen. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya : *Directly reported satisfaction, Derived satisfaction, Problem analysis, Importance-performance analysis. Directly reported satisfaction* sendiri pengukurannya dilakukan dengan menggunakan item-item spesifik yang

menanyakan secara langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan. *Derived satisfaction* dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan yang mencakup dua hal utama, yaitu tingkat harapan pelanggan terhadap kinerja perusahaan serta persepsi pelanggan terhadap kinerja perusahaan.

### **2.3. Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso**

Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK.02.03/I/0251/2014 tanggal 21 Februari 2014, menetapkan Kelas Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso sebagai Rumah Sakit Umum Kelas C

#### **2.3.1 Rumah Sakit Umum Kelas C**

Rumah Sakit Umum Kelas C merupakan rumah sakit umum yang mempunyai:

- a. Fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit empat (4) spesialis dasar;
- b. empat (4) spesialis penunjang medik.

Sumber daya manusia Rumah Sakit Umum kelas C terdiri atas tenaga medis, tenaga kefarmasian, tenaga keperawatan, tenaga kesehatan lain, tenaga non kesehatan. Tenaga kefarmasian pada rumah sakit umum kelas C, meliputi:

- a. satu (1) orang apoteker sebagai kepala instalasi farmasi rumah sakit;
- b. dua (2) orang apoteker yang bertugas di rawat jalan yang dibantu oleh paling sedikit 4 orang tenaga teknis kefarmasian;
- c. empat (4) orang apoteker di rawat inap yang dibantu oleh paling sedikit 8 orang tenaga kefarmasian;

- d. satu (1) orang apoteker sebagai koordinator penerimaan, distribusi dan produksi dapat merangkap melakukan pelayanan farmasi klinik di rawat inap atau rawat jalan dan dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian yang jumlahnya disesuaikan dengan beban kerja pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

Selain itu, Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso juga memiliki 14 Layanan Poliklinik Spesialis, 12 unit pelayanan diantaranya adalah Instalasi Farmasi. Jumlah sumber daya manusia di Instalasi Farmasi terdiri dari 18 orang diantaranya :

- a. Apoteker : 3 orang
- b. Asisten Apoteker : 14 orang
- c. Admin Apotek : 1 orang

#### **2.4. Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit**

Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit adalah bagian tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, alat kesehatan, penyediaan sediaan farmasi, bahan medis habis pakai dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2016).

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan yang dilakukan secara langsung serta bertanggung jawab terhadap pasien yang erat kaitannya dengan sediaan farmasi agar tercapai hasil yang pasti dalam peningkatan mutu kehidupan pasien. Standar pelayanan kefarmasian di rumah

sakit meliputi standar pelayanan manajerial serta pelayanan farmasi klinik. Kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang meliputi:

a. Pemilihan

Pemilihan merupakan kegiatan untuk menetapkan jenis sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan.

b. Perencanaan Kebutuhan

Perencanaan kebutuhan adalah kegiatan untuk menentukan jumlah dan periode pengadaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai sesuai dengan hasil kegiatan pemilihan untuk menjamin terpenuhinya kriteria tepat jenis, tepat jumlah, tepat waktu dan efisien.

c. Pengadaan

Pengadaan merupakan kegiatan yang dimaksudkan untuk merealisasikan perencanaan kebutuhan.

d. Penerimaan

Penerimaan adalah kegiatan yang dilakukan dalam menjamin kesesuaian jenis, spesifikasi, jumlah, mutu, waktu penyerahan serta harga yang tertera dalam surat pesanan sesuai kondisi fisik yang diterima.

e. Penyimpanan

Penyimpanan yang dilakukan harus dapat menjamin kualitas dan keamanan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai sesuai dengan persyaratan kefarmasian.

f. Pendistribusian

Distribusi merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam rangka menyalurkan atau menyerahkan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dari tempat penyimpanan sampai kepada unit pelayanan atau pasien dengan tetap menjamin mutu, stabilitas, jenis, jumlah, dan ketepatan waktu.

g. Pemusnahan dan penarikan

Pemusnahan dan penarikan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang tidak dapat digunakan harus dilaksanakan dengan cara yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

h. Pengendalian

Pengendalian dilakukan terhadap jenis dan jumlah persediaan dan penggunaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai.

i. Administrasi

Administrasi dilakukan secara tertib serta berkesinambungan yang bertujuan memudahkan penelusuran kembali kegiatan yang sudah berlalu (Permenkes RI, 2016).

## **2.5. Evaluasi Mutu Pelayanan Farmasi Klinik**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016, evaluasi mutu terhadap pelayanan farmasi klinik, meliputi :

### **2.5.1 Audit**

Audit dilakukan berdasarkan hasil monitoring terhadap proses dan hasil pelayanan farmasi klinik yang dilakukan oleh Apoteker, contoh:

- a. Audit penyerahan obat kepada pasien oleh apoteker;
- b. Audit waktu pelayanan resep.

### **2.5.2 Review**

*Review* dilakukan berdasarkan hasil monitoring terhadap pelayanan farmasi klinik dan seluruh sumber daya yang digunakan dan dilakukan oleh Apoteker, contoh: *review* terhadap kejadian *medication error*.

### **2.5.3 Survei**

Survei dilakukan oleh apoteker berdasarkan hasil monitoring terhadap mutu pelayanan dengan menggunakan angket/kuesioner atau wawancara langsung. Survei adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner, contoh: tingkat kepuasan pasien.

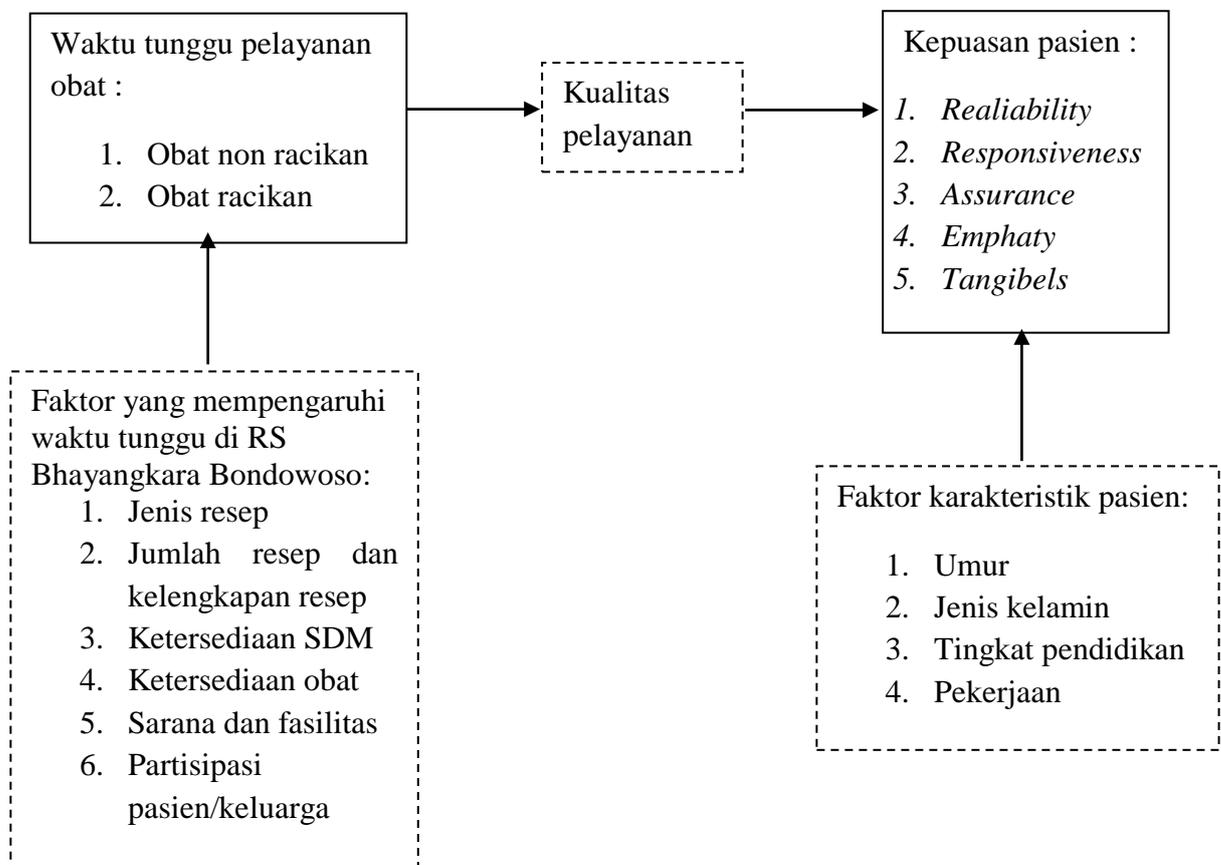
### **2.5.4 Observasi**

Observasi adalah kegiatan pengamatan langsung proses dengan menggunakan cek list atau perekaman. Observasi dilakukan berdasarkan hasil monitoring terhadap seluruh proses pelayanan farmasi klinik, contoh : observasi pelaksanaan SPO pelayanan.

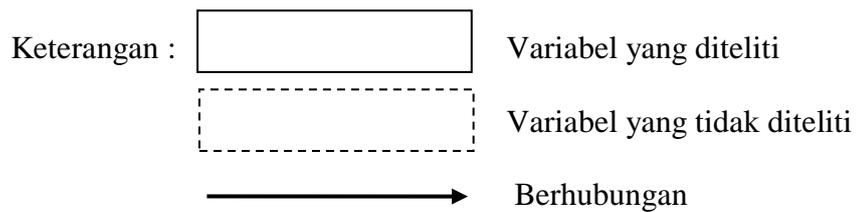
## BAB III KERANGKA KONSEP

### 3.1. Kerangka Konsep

Kerangka konseptual adalah suatu uraian atau visualisasi hubungan atau kaitan antara konsep satu dengan konsep lainnya atau variabel yang satu dengan variabel yang lainnya dari masalah yang di teliti (Notoatmodjo, 2012). Berdasarkan masalah penelitian dan landasan teori yang telah diuraikan oleh tinjauan pustaka, maka kerangka konsep penelitian dengan menggunakan beberapa variabel digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3. 1 Kerangka Konsep Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso



Kerangka konsep penelitian ini merupakan proses simflikasi dari kerangka teori yang telah di uraikan menjadi tinjauan pustaka. Peneliti ingin mengetahui hubungan waktu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit menjelaskan bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat jadi merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Waktu tunggu pelayanan resep obat racik merupakan tenggang waktu saat pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep antara lain jenis resep, jumlah resep, shif petugas, ketersediaan SDM, keterusediaan obat, sarana dan fasilitas serta partisipasi pasien. Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima, sehingga setiap petugas pelayanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya (Daryanto dan Setyabudi, 2014).

Berdasarkan kerangka konsep di atas, dijelaskan bahwa variabel yang diambil dalam penelitian berfokus pada variabel bebas (independen) yaitu waktu tunggu pelayanan yang akan mempengaruhi variabel tidak bebas (dependen)

yaitu kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh 5 (lima) dimensi yang mewakili persepsi pelanggan terhadap suatu kualitas pelayanan jasa yaitu dimensi *reliability, responsiveness, assurance, tangibels*, dan *emphaty*.

### **3.2. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah jawaban sementara penelitian, patokan duga, atau dalil sementara yang kebenarannya akan dibuktikan dalam penelitian (Notoatmojo, 2010). Berdasarkan kerangka konsep diatas, rumusan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ha di terima jika nilai hitung  $< \alpha$  ( $\alpha=5\%$ ) atau 0.05. Lebih dari 0.05 Ha tidak diterima.

Ha : Ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.

H<sub>0</sub> : Tidak ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.

Hipotesis pada peneltian ini adalah ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.

## **BAB IV METODE PENELITIAN**

Metode penelitian adalah langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut. Metode penelitian terdiri dari desain penelitian, populasi dan sampel, tempat penelitian, waktu penelitian, definisi operasional, pengelolaan data dan analisis data.

### **4.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif yang bersifat korelasional, yaitu terdiri atas variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Penelitian yang dilakukan menggunakan survei analitik dengan pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat (Nursalam, 2016).

Menurut (Notoatmojo 2012) penelitian *cross sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan observasi, atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*). Setiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan. Hal ini tidak berarti bahwa semua objek penelitian diamati dalam waktu yang sama. Maka penelitian ini dimaksudkan untuk melihat hubungan waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.

## 4.2 Populasi dan Sampel Penelitian

### 4.2.1. Populasi

Populasi merupakan seluruh objek atau subjek penelitian yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Nursalam, 2016). Populasi dari penelitian ini diperoleh berdasarkan hasil observasi jumlah resep rawat jalan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso pada bulan Agustus 2021 dengan rata-rata perhari sejumlah 110 resep dan pada penelitian ini dilakukan selama 6 hari, sehingga total populasi sejumlah 660 resep.

### 4.2.2. Sampel

Sampel merupakan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2012). Sampel dihitung berdasarkan data pada bulan Agustus 2021. Pada penelitian ini, sampel merupakan sebagian pasien rawat jalan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso. Untuk menghitung jumlah sampel digunakan perhitungan sampel menurut Rumus Slovin (Sugiyono, 2011):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

- n = Ukuran Sampel
- N = Ukuran Populasi
- e = Prosentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel dapat ditolerir, yaitu 5%

Jumlah populasi ini merupakan ukuran populasi (N) dalam rumus slovin. Derajat toleransi yang ditentukan sebesar 0,05. Berikut adalah perhitungan sampel

dengan rumus Slovin.

$$n = \frac{660}{1 + 660 \times 0.05^2}$$
$$= 249$$

Jadi besar sampel yang digunakan peneliti untuk dilakukan penelitian adalah sebesar 249 sampel.

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari pasien rawat jalan di Sakit Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso yang berjumlah 249 sampel dengan kriteria sebagai berikut:

a. Kriteria Inklusi

Kriteria Inklusi adalah karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau yang akan diteliti (Nursalam, 2016). Pada penelitian ini kriteria inklusi meliputi:

- 1) Pasien rawat jalan yang menebus obat di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.
- 2) Responden berusia diatas 17 tahun.
- 3) Responden yang bersedia untuk diteliti.
- 4) Responden bisa baca tulis.

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Tidak menebus obat di Instalasi Farmasi RS Bhayangkara Bondowoso.
- 2) Tidak bersedia menjadi responden dalam penelitian.

### **4.3 Tempat Penelitian**

Tempat : Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.

Alamat : Jl. Jend Pol. Sucipto Judodiharjo No.12, Kec. Bondowoso, Kab.  
Bondowoso.

### **4.4 Waktu penelitian**

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2021 selama 6 hari kerja.

### **4.5 Definisi operasional**

#### **4.5.1. Identifikasi Variabel Penelitian**

##### **a. Variabel Independen**

Menurut Swarjana (2015) variabel independen adalah variabel yang menyebabkan adanya suatu perubahan terhadap variabel lain, maka variabel ini disebut variabel independen atau variabel bebas. Variabel independen dalam penelitian ini adalah waktu tunggu pelayanan obat.

##### **b. Variabel Dependen**

Menurut Swarjana (2015) variabel dependen adalah variabel yang mengalami perubahan sebagai akibat dari perubahan variabel independen. Oleh karena itu, maka variabel dependen ini juga dikenal sebagai variabel terikat atau variabel tergantung. Variabel dependen penelitian ini adalah kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.

#### 4.5.2. Definisi Operasional Penelitian

Berikut ini dijabarkan definisi operasional dari variabel yang akan diteliti:

Tabel 4. 1 Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi Operasional	Parameter	Alat Ukur	Skala Data	Skor
1.	Variabel Independen : Waktu tunggu pelayanan Farmasi.	Jumlah total waktu pelayanan obat Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso yang dimulai saat pasien menyerahkan resep sampai menerima obat.	Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Farmasi dibagi menjadi dua, yaitu : 1. Waktu tunggu pelayanan obat jadi < 30 menit - Resep obat jadi $\leq$ 30 menit = sesuai standart Resep obat jadi > 30 menit = tidak sesuai standart 2. Waktu tunggu pelayanan obat racikan < 60 menit -Resep obat racikan $\leq$ 60 menit = sesuai standart -Resep obat racikan > 60 menit = tidak sesuai standart (Kemenkes, 2008)	Stopwatch	Nominal	2 = Sesuai Standar 1 = Tidak Sesuai Standar
2.	Variabel Dependen : Kepuasan pasien	Terpenuhinya harapan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.	Variabel Kepuasan a. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan); b. <i>Assurance</i> (Jaminan); c. <i>Tangibels</i> (Berwujud); d. <i>Emphaty</i> (Empati); e. <i>Reability</i> (Keandalan); Puas $\geq$ 80% Tidak Puas < 80% (Permenkes, 2008) TKP= Jumlah skor pemilihan $\times$ 100% Jumlah skor maksimal	Kuesioner	Nominal	2 = Puas 1 = Tidak Puas

#### 4.6 Instrumen Penelitian

Instrumen pada penelitian ini menggunakan lembar kuesioner yaitu alat pengumpulan data secara formal kepada responden untuk menjawab pertanyaan secara tertulis (Nursalam, 2016) yang telah dirancang sedemikian rupa agar diperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Pertanyaan pada kuesioner ini berkaitan dengan kepuasan pasien dalam waktu menunggu pelayanan farmasi dan dimodifikasi dengan menggunakan metode *RATER* (*responsiveness, assurance, tangibles, empathy, reliability*).

##### a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur (Notoatmodjo, 2012). Teknik uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Korelasi *Product Moment*. Jumlah responden yang digunakan adalah 10% dari jumlah sampel penelitian (Janti, 2014).

Cara pembacaan hasil uji validitas dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 10 maka nilai  $r$  tabel dapat diperoleh melalui tabel *r product moment* dengan  $df$  (*degree of freedom*) =  $n-2$ , jadi  $df = 10 - 2 = 8$ , maka  $r$  tabel = 0,6319. Butir pertanyaan dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung >  $r$  tabel (Santjaka, 2015).

Pada penelitian ini pemberian kuesioner disertai tatap muka dan pendampingan tentang kuesioner tersebut kepada pasien yang telah menerima obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso sebanyak 10 orang.

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa hasil uji validitas kuesioner kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso adalah valid, karena nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.

b. Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* dengan program SPSS. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Butir kuesioner dikatakan reliabel (layak) jika nilai *Cronbach's Alpha*  $>$  0,60 dan dikatakan tidak reliabel jika *Cronbach's Alpha*  $<$  0,6 (Ghozali, 2012).

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas kuesioner kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso adalah reliabel, karena nilai *Cronbach's Alpha*  $>$  0,05.

#### **4.7 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden atau pasien rawat jalan di unit farmasi Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso. Mengukur waktu tunggu pelayanan obat mulai dari penyerahan resep sampai obat di diterima oleh pasien menggunakan stopwatch. Responden yang datang ke instalasi rawat jalan untuk menebus obat diberi penjelasan tentang maksud dan tujuan peneliti. Setelah responden mengerti dan menyetujui untuk diteliti, peneliti memberikan lembar persetujuan untuk ditanda tangani oleh responden sebagai bukti bahwa responden bersedia untuk diminta mengisi kuesioner yang akan di isi oleh responden. Setelah obat diterima, responden mengisi kuesioner yang dibagikan dengan didampingi

oleh peneliti. Peneliti tidak melakukan intervensi yang dapat mempengaruhi jawaban responden. Data yang diperoleh melalui kuesioner di kelompokkan dan dilakukan tabulasi hasil

## **4.8 Pengelolaan dan Analisis Data**

### **4.8.1 Pengelolaan Data**

Pengolahan data adalah kegiatan untuk mengubah sejumlah data yang didapatkan menjadi suatu bentuk yang dapat dianalisis dan diinterpretasikan (Bustami, 2011).

- a. Pengecekan data (*Editing*) yaitu kegiatan untuk melihat atau mengecek kuesioner-kuesioner atau formulir yang sudah terisi, apakah isian kuesioner formulir dapat dibaca, apakah semua pertanyaan telah dijawab, apakah ada ketidakserasian atau ketidakkonsistenan jawaban, apakah nomor sudah berurutan, dan berbagai kesalahan-kesalahan lainnya.
- b. Pemberian skor (*Scoring*) adalah proses penentuan skor atas jawaban responden yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang cocok tergantung pada anggapan atau opini responden.
- c. Memberi kode data (*Coding*) yaitu kegiatan memindahkan atau merubah data dari kuesioner yang berbentuk huruf atau kalimat menjadi data yang berbentuk angka dengan menggunakan kode tertentu pada masing-masing data atau variabel, misalnya puas dengan kode 2, tidak puas dengan kode 1. Kegunaan pengkodean adalah mempermudah pada saat analisis data dan juga mempercepat pada saat memasukkan (*entry*) data ke komputer.

- d. Memasukkan data ke komputer (*entry*) yaitu mentransfer atau memasukkan data ke program komputer agar data dapat disajikan dan dianalisis dengan baik. Hal ini merupakan kegiatan awal dari pemrosesan data. Semua data yang akan diproses kemudian direkam dan disimpan dalam media penyimpanan data dengan menggunakan format atau perangkat lunak atau paket program tertentu.
- e. Tabulasi data (*Tabulating*) setelah proses editing dan coding, tahapan selanjutnya adalah melakukan tabulasi data yaitu proses penyusunan dan analisis data dalam bentuk tabel sesuai dengan analisis yang dibutuhkan.
- f. Pembersihan data yaitu data yang sudah dimasukkan ke computer harus diperiksa kembali dari kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi, sehingga data yang masuk keprogram komputer tersebut betul-betul sudah tidak terdapat kesalahan lagi dan siap untuk dinalisis. Kegiatan ini disebut dengan pembersihan data (*data cleaning*).

#### 4.8.2 Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Analisis Univariat, bertujuan untuk mendeskripsikan masing- masing variabel meliputi data demografi, waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien. Analisis univariat dilakukan dengan cara menggambarkan serinci mungkin dari data yang diperoleh. Semua hasil data yang diperoleh akan dikelompokkan berdasarkan jawaban yang sama kemudian hasil akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan prosentase. Adapaun rumus analisa univariat dalam prosentase adalah:

$$P = \frac{X}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P= presentase

X=jumlah kejadian pada responden

N=jumlah responden

- b. Analisa Bivariat adalah analisis hubungan antara setiap variabel bebas dengan variabel terikat untuk melihat apakah hubungan yang terjadi bermakna secara *statistic*. Dalam penelitian ini untuk membuktikan ada tidaknya hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien, maka dengan menggunakan uji *chi square*. Menurut Sabri dan Hastono (2006), Uji *chi square* adalah pengujian hipotesis mengenai perbandingan antara frekuensi observasi dan frekuensi harapan yang didasarkan atas hipotesis tertentu. Signifikansi uji *chi square* menggunakan derajat kepercayaan 95% ( $\alpha=5\%$ ).

Menurut Arikunto (2002) Rumus uji *chi square* adalah :

$$X^2 = \frac{\sum (fo - fh)^2}{fh}$$

Keterangan :

$X^2$  = *Chi Square*

$fo$  = frekuensi observasi (nilai yang diamati)

$fh$  = frekuensi harapan (nilai yang diharapkan)

$fh$  =  $\frac{\text{Jumlah baris}}{\text{Jumlah semua}} \times \text{Jumlah kolom}$

Dalam melakukan Uji *Chi Square*, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi :

- 1) Sampel dipilih secara acak

- 2) Setiap sel paling sedikit berisi frekuensi harapan sebesar 1. Sel-sel dengan frekuensi harapan kurang dari 5 tidak melebihi 20% dari total sel. Untuk tabel 2x2 syarat itu berarti tidak satu sel pun boleh berisi dengan frekuensi harapan kurang dari 5.
- 3) Meskipun dapat diterapkan pada sampel kecil, ukuran sampel sebaiknya  $> 40$ .
- 4) Jika uji Chi Square tidak memenuhi syarat, maka digunakan uji alternatif lain (Oktavia, 2016).

#### Kesimpulan

- 1) Jika P value  $\leq 0,05$  maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima atau hipotesis noll ( $H_0$ ) ditolak yang menunjukkan adanya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- 2) Jika Pvalue  $> 0,05$  maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak atau hipotesis noll ( $H_0$ ) diterima yang menunjukkan tidak adanya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. apabila kesimpulan yang di dapatkan  $H_0$  di tolak dan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel dependen dan independen harus dilanjutkan penghitungan Koefisien Kontigensi dengan menggunakan rumus:

$$KK = \frac{\sqrt{x^2}}{x^2 + N}$$

Keterangan :

KK = Koefisien Kontingensi

$X^2$  = *Chi Square*

N = Jumlah sampel

Tabel 4. 2 Interpretasi Terhadap Koefisien Kontingensi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0	Tidak ada korelasi antara 2 variabel
>0 sampai 0,25	Korelasi lemah
0,25 sampai 0,5	Korelasi cukup
0,5 sampai 0,75	Korelasi kuat
0,75 sampai 0,99	Korelasi sangat kuat
1	Korelasi sempurna

#### 4.9 Etika Penelitian

Menurut Hidayat (2012) dalam melaksanakan penelitian khususnya jika yang menjadi subyek penelitian adalah manusia, maka peneliti harus memahami hak dasar manusia. Manusia memiliki kebebasan dalam menentukan dirinya, sehingga penelitian yang akan dilaksanakan benar-benar menjunjung tinggi kebebasan manusia. Etika yang harus diperhatikan antara lain :

a. *Informed Consent* (lembar persetujuan)

*Informed Consent* merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dengan responden peneliti dengan memberikan lembar persetujuan. *Informed Consent* tersebut diberikan sebelum penelitian dilakukan dengan memberikan lembar persetujuan untuk menjadi responden. Jika subyek bersedia, maka mereka harus menandatangani lembar persetujuan. Jika responden tidak bersedia, maka peneliti harus menghormati hak itu.

Beberapa informasi yang harus ada dalam *Informed Consent* antara lain : partisipasi responden, maksud dan tujuan penelitian, jenis data yang dibutuhkan, komitmen, prosedur pelaksanaan, potensi masalah yang akan terjadi, manfaat, kerahasiaan, informasi yang mudah dihubungi.

b. *Confidentially* (Kerahasiaan)

Semua informasi yang telah diberikan oleh responden dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya sekelompok data tertentu yang berhubungan dengan penelitian ini dilaporkan data tertentu yang berhubungan dengan penelitian ini dilaporkan pada hasil riset.

c. *Anonymity* (Tanpa Nama)

Selama untuk menjaga kerahasiaannya identitas nama responden tidak dicantumkan pada lembar pengumpulan data. Lembar tersebut hanya diberikan kode tertentu.

## **BAB 5 HASIL**

### **5.1 Hasil Data Umum**

#### **5.2.1. Profil Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso**

Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso merupakan rumah sakit pemerintah yang terletak di Bondowoso. Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso terletak di Jl. Jend . Pol. Sucipto Judhodiharjo No. 12 Bondowoso dan merupakan satu-satunya Rumah Sakit milik institusi Polri di wilayah Bondowoso dan sekitarnya. Letak Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso sangat strategis karena berada di tengah kota Bondowoso, Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso hanya berjarak kurang dari 1 km dari Kantor Bupati Bondowoso dan Alun-Alun RBA Ki Ronggo. Selain itu, Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso terletak pada Jalan Provinsi yang menghubungkan Kabupaten Bondowoso dengan Kabupaten Sekitar.

Tahun 2007 secara administrasi, Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso memiliki legalitas lebih kuat di dasarkan pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : YM.02.04.3.1.510 tanggal 24 Januari 2007 tentang pemberian ijin penyelenggaraan kepada Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso. Pada tanggal 18 November 2019 Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso kembali terakreditasi tingkat UTAMA oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) yang ditetapkan melalui Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit Nomor: KARS-SERT/1116/XI/2019 dan berlaku hingga 21 Oktober 2022.

### **5.2.2. Visi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso**

Menjadi Rumah Sakit Bhayangkara yang mendukung fungsi kedokteran kepolisian serta menjadi Rumah Sakit terbaik di Bondowoso.

### **5.2.3. Misi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso**

Untuk mewujudkan visi diatas perlu dijabarkan upaya-upaya yang akan dilaksanakan melalui misi. Misi rumah sakit Bhayangkara Bondowoso adalah:

- a. Memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas pada anggota Polri, PNS Polri, Keluargadan masyarakat umum di wilayah kabupaten Bondowoso dan sekitarnya.
- b. Meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) rumah sakit Bhayangkara Bondowoso.
- c. Melaksanakan pengembangan sarana dan prasarana seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- d. Terlaksananya dukungan operasi kepolisian dibidang Dokpol dan DVI di eks Keresidenan Besuki.
- e. Mewujudkan pengelolaan anggaran secara transparan, akuntabel, efektif, dan lancar.

### **5.2.4. Motto Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso**

- a. Melati “Melayani Dengan Sepenuh Hati”
- b. Cermat “Cepat, Edukatif, Ramah, Mengayomi, Amanah & Tanggap”

### **5.2.5. Unit Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso**

- a. Pelayanan Rawat Jalan

- b. Pelayanan rawat jalan di rumah sakit Bhayangkara Bondowoso terdiri dari poliklinik bedah umum, poliklinik bedah onkologi, poliklinik orthopedi, poliklinik Interna, poliklinik paru, poliklinik anak, poliklinik THT, poliklinik obsgyn, poliklinik mata, poliklinik urologi, poliklinik kulit kelamin, poliklinik jantung, poliklinik syaraf, dan poliklinik rehab medis.
- c. Pelayan Rawat Inap
- d. Instalasi Gawat Darurat (24 jam, 7 hari dalam seminggu)
- e. Instalasi Penunjang (Instalasi Farmasi, Unit Laboratorium, Unit Radiologi, Unit Kedokteran Kepolisian (DOKPOL), Unit Laundry, Unit Gizi, IPPRS, IPAL, Unit CSSD, Pelayanan Ambulans 24 Jam, Rekam Medis dan Instalasi Pemulasaran Jenazah).

#### **5.2.6. Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso**

Tabel 5.1 Sumber Daya Manusia di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso

No.	Uraian	Jumlah
1.	Apoteker	3
2.	Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK)	14
3.	Tenaga Umum	1
Jumlah		18

Sumber: Data Skunder, 2021

Berdasarkan tabel 5.1 dapat diketahui bahwa jumlah sumber daya manusia di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Tahun 2021 sejumlah 18 orang, yang terdiri dari 3 orang apoteker, 14 tenaga teknik kefarmasian, dan 1 tenaga umum. Dari jumlah 18 orang tersebut 1 orang apoteker sebagai kepala

instalasi farmasi rumah sakit, 1 orang apoteker di Instalasi Farmasi Rawat Jalan pagi, 1 orang apoteker di instalasi rawat jalan sore, 5 orang TTK di pagi hari, 1 orang TTK di gudang farmasi, 4 orang TTK di sore hari, 2 orang TTK di malam hari, dan 1 orang tenaga umum sebagai admin.

### 5.2.7. Distribusi frekuensi Karakteristik Responden

#### a. Distribusi Frekuensi Umur Responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021

Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Umur Responden di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso

No.	Umur	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	17-26 TAHUN	13	5,22%
2	27-36 TAHUN	7	2,81%
3	37-46 TAHUN	27	10,84%
4	47-56 TAHUN	69	27,71%
5	> 56 TAHUN	133	53,41%
<b>Total</b>		<b>249</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer, Agustus 2021

Berdasarkan tabel 5.2 distribusi frekuensi umur responden Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021 dapat diketahui bahwa persentase tertinggi dari responden yang berumur > 56 tahun sebesar 53,41% dengan jumlah 133 responden. Sedangkan presentase terendah responden yang berumur 27-36 tahun sebesar 2,81% dengan jumlah 7 responden.

**b. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021**

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso

No.	Jenis kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	LAKI-LAKI	117	46,99%
2	PEREMPUAN	132	53,01%
<b>Total</b>		<b>249</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer, Agustus 2021

Berdasarkan tabel 5.3 distribusi frekuensi jenis kelamin responden di instalasi farmasi rawat jalan RS Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021 presentasi tertinggi yang berjenis kelamin perempuan sebesar 53,01% dengan jumlah 132 responden. Sedangkan presentase terendah berjenis kelamin laki-laki sebesar 46,99% dengan jumlah 117 responden.

**c. Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021**

Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso

No.	Pendidikan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	SD	23	9,24%
2	SMP	74	29,72%
3	SLTA	79	31,73%
4	PERGURUAN TINGGI	73	29,32%
<b>Total</b>		<b>249</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer, Agustus 2021

Berdasarkan tabel 5.4 distribusi frekuensi pendidikan responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021 presentasi tertinggi yang berpendidikan SLTA sebesar 31,73% dengan jumlah 79 responden. Sedangkan presentase terendah berpendidikan SD sebesar 9,24% dengan jumlah 23 responden.

**d. Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021**

Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso

No.	Pekerjaan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	TNI/ POLRI	8	3,21%
2	WIRASWASTA	56	22,49%
3	PNS	25	10,04%
4	IRT	57	22,89%
5	PENSIUN	45	18,07%
6	PEGAWAI SWASTA	15	6,02%
7	PELAJAR/ MAHASISWA	2	0,80%
8	TIDAK BEKERJA	41	16,47%
<b>Total</b>		<b>249</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer, Agustus 2021

Berdasarkan tabel 5.5 distribusi frekuensi pekerjaan responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021 presentase tertinggi yaitu yang bekerja sebagai IRT sebesar 22,89% dengan jumlah 57 responden. Sedangkan presentase terendah yaitu Pelajar/Mahasiswa sebesar 0,80% dengan jumlah 2 responden.

**e. Distribusi Frekuensi Jenis Resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021**

Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Jenis Resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso

<b>No.</b>	<b>Jenis Resep</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	NON RACIKAN	209	83,94%
2	RACIKAN	40	16,06%
<b>Total</b>		<b>249</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer, Agustus 2021

Berdasarkan tabel 5.6 distribusi frekuensi jenis resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021 presentase tertinggi yaitu jenis resep non racikan sebesar 83,94% dengan jumlah 209 resep. Sedangkan presentase terendah yaitu resep racikan sebesar 16,06% dengan jumlah 40 responden.

**f. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness***

Tabel 5.7 Distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Responsiveness* Agustus tahun 2021

NO.	PERNYATAAN	KEPUASANA PASIEN				TOTAL	
		PUAS		TIDAK PUAS		F	%
		F	%	F	%		
1	Petugas tanggap terhadap keluhan pasien	159	63,9	90	36,1	<b>249</b>	<b>100</b>
2	Petugas memberikan pengarahannya cara mengonsumsi obat dengan baik	149	59,8	100	40,2	<b>249</b>	<b>100</b>
3	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi tentang pelayanan kesehatan	158	62,5	91	36,5	<b>249</b>	<b>100</b>
4	Petugas cepat dalam melayani obat	144	57,8	105	42,2	<b>249</b>	<b>100</b>

Sumber : Data primer, Agustus 2021

Berdasarkan tabel 5.7 distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi *responsiveness* di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021 dapat diketahui bahwa persentase tertinggi yaitu pasien yang menyatakan puas dengan pernyataan petugas tanggap terhadap keluhan pasien sebesar 63,9% dengan jumlah 159 responden. Sedangkan presentase tertinggi pasien yang menyatakan tidak puas dengan pernyataan petugas cepat dalam melayani obat sebesar 42,2% dengan jumlah 105 responden.

**g. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance Agustus tahun 2021**

Tabel 5.8 Distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi Assurance.

NO.	PERNYATAAN	KEPUASAN PASIEN				TOTAL	
		PUAS		TIDAK PUAS		F	%
		F	%	F	%		
1	Obat yang diberikan dalam kondisi baik	159	63,9	90	36,1	249	100
2	Petugas menyiapkan obat dengan teliti	162	65,1	87	34,9	249	100
3	Penampilan petugas sangat meyakinkan	143	57,4	106	42,6	249	100
4	Petugas mampu menjawab pertanyaan pasien dengan baik	155	62,2	94	37,8	249	100

Sumber : Data primer, Agustus 2021

Berdasarkan tabel 5.8 distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi assurance di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021 dapat diketahui bahwa persentase tertinggi yaitu pasien yang menyatakan puas dengan pernyataan obat yang diberikan dalam kondisi baik sebesar 63,9% dengan jumlah 159 responden. Sedangkan presentase tertinggi pasien yang menyatakan tidak puas dengan pernyataan penampilan petugas sangat meyakinkan sebesar 42,6% dengan jumlah 106 responden.

**h. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangibels*  
Agustus tahun 2021**

Tabel 5.9 Distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangibels*.

NO.	PERNYATAAN	KEPUASANA PASIEN				TOTAL	
		PUAS		TIDAK PUAS		F	%
		F	%	F	%		
1	Desain ruang tunggu pasien instalasi farmasi rawat jalan terlihat bersih dan menarik	117	47	132	53	<b>249</b>	<b>100</b>
2	Loket yang disediakan tertata dan mudah dijangkau	100	40,2	149	59,8	<b>249</b>	<b>100</b>
3	Ruang pelayanan obat yang nyaman	95	38,2	154	61,8	<b>249</b>	<b>100</b>
4	Petugas berpenampilan rapi	121	48,6	128	51,4	<b>249</b>	<b>100</b>

Sumber : Data primer, Agustus2021

Berdasarkan tabel 5.9 distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi tangibels di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021 dapat diketahui bahwa persentase tertinggi yaitu pasien yang menyatakan puas dengan pernyataan petugas berpenampilan rapi sebesar 48,6% dengan jumlah 121 responden. Sedangkan presentase tertinggi pasien yang menyatakan tidak puas dengan pernyataan ruang pelayanan obat yang nyaman sebesar 61,8% dengan jumlah 154 responden.

**i. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Emphaty*  
Agustus tahun 2021**

Tabel 5.10 Distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi *emphaty*.

NO.	PERNYATAAN	KEPUASANA PASIEN				TOTAL	
		PUAS		TIDAK PUAS		F	%
		F	%	F	%		
1	Petugas melayani dengan ramah dan sopan	152	61	97	39	<b>249</b>	<b>100</b>
2	Petugas mendengar dengan sabar pertanyaan dan keluhan pasien	155	62,2	94	37,8	<b>249</b>	<b>100</b>
3	Petugas memberikan informasi pelayanan kesehatan tanpa harus diminta oleh pasien	161	64,7	88	35,3	<b>249</b>	<b>100</b>
4	Petugas membantu menyelesaikan permasalahan pasien	162	65,1	87	34,9	<b>249</b>	<b>100</b>

Sumber : Data primer, Agustus 2021

Berdasarkan tabel 5.10 distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi *emphaty* di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021 dapat diketahui bahwa persentase tertinggi yaitu pasien yang menyatakan puas dengan pernyataan petugas membantu menyelesaikan permasalahan pasien sebesar 65,1% dengan jumlah 162 responden. Sedangkan persentase tertinggi yaitu pasien yang menyatakan tidak puas dengan pernyataan petugas melayani dengan ramah dan sopan sebesar 39,0% dengan jumlah 97 responden.

**j. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability*  
Agustus tahun 2021**

Tabel 5.11 Distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability*.

NO.	PERNYATAAN	KEPUASANA PASIEN				TOTAL	
		PUAS		TIDAK PUAS		F	%
		F	%	F	%		
1	Obat yang diresepkan selalu tersedia	124	49,8	125	50,2	<b>249</b>	<b>100</b>
2	Pelayanan yang diberikan petugas sangat cepat	126	50,6	123	49,4	<b>249</b>	<b>100</b>
3	Petugas mampu memberikan informasi obat menggunakan bahasa yang dimengerti oleh pasien	152	61	97	39	<b>249</b>	<b>100</b>
4	Pelayanan tidak berbelit-belit	138	55,4	111	44,6	<b>249</b>	<b>100</b>

Sumber : Data primer, Agustus 2021

Berdasarkan tabel 5.11 distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability* di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021 dapat diketahui bahwa persentase tertinggi yaitu pasien yang menyatakan puas dengan pernyataan petugas mampu memberikan informasi obat menggunakan bahasa yang dimengerti oleh pasien sebesar 61% dengan jumlah 152 responden. Sedangkan persentase tertinggi pasien yang menyatakan tidak puas dengan pernyataan obat yang diresepkan selalu tersedia sebesar 50,2% dengan jumlah 125 responden.

**k. Distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kepuasan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021**

Tabel 5.12 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan lima dimensi kepuasan.

NO.	Dimensi	Kepuasan				Total	
		Puas		Tidak Puas		F	%
		F	%	F	%		
1	<i>Responsiveness</i>	134	53,8	115	46,2	249	100
2	<i>Assurance</i>	130	52,2	119	47,8	249	100
3	<i>Tangible</i>	59	23,7	190	76,3	249	100
4	<i>Emphaty</i>	140	56,2	109	43,8	249	100
5	<i>Reliability</i>	105	42,2	144	57,8	249	100

Berdasarkan tabel 5.12 distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kepuasan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021 dapat diketahui bahwa persentase tertinggi dari responden yang menyatakan puas yaitu dimensi *emphaty* sebesar 56,2% dengan jumlah 140 responden. Sedangkan persentase tertinggi responden yang menyatakan tidak puas yaitu dimensi *tangible* sebesar 76,3% dengan jumlah 190 responden.

## 5.2 Data Khusus

### 5.2.1. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021

Tabel 5.13 Distribusi frekuensi waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021.

No.	Variabel Waktu Tunggu	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Sesuai Standar	85	34,10%
2	Tidak Sesuai Standar	164	65,90%
<b>Total</b>		<b>249</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer, Agustus 2021

Berdasarkan tabel 5.13 distribusi frekuensi waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021 dapat diketahui bahwa persentase tertinggi yaitu tidak sesuai standar sebesar 65,9% dengan jumlah 164 responden. Sedangkan persentase terendah waktu tunggu yang sesuai standar sebesar 34,1% dengan jumlah 85 responden.

### 5.2.2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021

Tabel 5.14 Distribusi frekuensi kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021

No.	Variabel Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Puas	117	47,00%
2	Tidak Puas	132	53,00%
<b>Total</b>		<b>249</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer, Agustus 2021

Berdasarkan tabel 5.14 distribusi frekuensi kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021 dapat diketahui bahwa persentase tertinggi yaitu tidak puas sebesar 53% dengan jumlah 132 responden. Sedangkan persentase terendah yaitu puas sebesar 47% dengan jumlah 117 responden.

### 5.2.3. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021

Tabel 5.7 Hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien

NO.	Variabel Waktu Tunggu	Variabel Kepuasan				Total		P Value
		Puas		Tidak Puas				
		F	%	F	%	F	%	
1	Sesuai Standar	48	56,5	37	43,5	85	100	0,031
2	Tidak Sesuai Standar	69	42,1	95	57,9	194	100	
<b>Total</b>		<b>117</b>	<b>47</b>	<b>132</b>	<b>53</b>	<b>249</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel 5.15 hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021 dapat diketahui dari 85 responden yang waktu tunggu sesuai standart 56,5% menyatakan kepuasan atas layanan dan dari 194 responden yang waktu tunggu tidak sesuai standart 57,95% menyatakan ketidakpuasan akan layanan serta hasil analisis uji *chi square* menunjukkan nilai  $p\ value = 0,031 < \alpha = 0,05$  maka ( $H_0$ ) ditolak, dan  $H_a$  diterima

yang berarti ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso. Sedangkan untuk keeratan hubungan (pada lampiran) didapatkan Koefisien Kontingensi = 0,136 yang berarti tingkat keeratannya lemah.

## **BAB 6 PEMBAHASAN**

### **6.1 Pembahasan**

#### **6.1.1 Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso**

Berdasarkan tabel 5.2 dapat diketahui bahwa dari 249 responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso, 85 responden (34,10%) mengatakan waktu tunggu pelayan resep sesuai standar, sedangkan 164 responden (65,90%) waktu tunggu pelayan resep tidak sesuai standar. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimum Rumah Saki menjelaskan bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat merupakan suatu aspek yang dapat di ukur dan di evaluasi.

Waktu tunggu pelayanan resep yang sesuai dengan standar pelayanan minimum jika waktu tunggu peyanan obat jadi  $\leq 30$  menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan yaitu  $\leq 60$  menit (Menkes RI, 2008). Dikatakan waktu tunggu pelayanan sesuai jika waktu tunggu yang dibutuhkan pasien dari penyerahan resep sampai penerimaan obat telah memenuhi standart atau sudah sesuai dengan harapan pasien. Pada hari senin-jumat analisis waktu tunggu peneliti mengamati bahwa resep yang diterima pada pukul 15.00 – 20.00 WIB mempunyai waktu tunggu lebih lama dibandingkan dengan waktu tunggu resep yang diterima diatas pukul 20.00 – 23.00 WIB karena mulai waktu 12 poli klinik sudah lengkap dalam memberikan pelayanan sehingga di instalasi farmasi rawat

jalan terjadi penumpukan resep. Sedangkan pada hari sabtu peneliti mengamati bahwa pada pukul 08.00-13.00 WIB mempunyai waktu tunggu lebih lama dibandingkan waktu tunggu pelayanan resep diatas pukul 13.00-15.00 WIB kerana mulai waktu 8 poliklinik sudah lengkap dalam memberikan pelayanan sehingga di Instalasi Farmasi Rawat Jalan terjadi penumpukan resep. Jumlah resep yang diterima di Instalasi Farmasi Rawat Jalan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep.

Menurut pendapat peneliti, jenis resep yang dibagi menjadi dua jenis resep yaitu resep racikan dan non racikan. Jenis resep racikan membutuhkan waktu pengerjaan yang lebih lama dibandingkan resep obat non racikan. Jenis obat non racikan juga membutuhkan waktu yang tidak jauh berbeda dengan resep obat racikan dikarenakan terdapat beberapa jenis penyakit yang membutuhkan banyak obat dalam setiap pengobatannya. Jumlah obat yang banyak juga akan berpengaruh terhadap lamanya waktu tunggu dibandingkan dengan jumlah obat yang sedikit. Penumpukan resep pada jam kunjung yang bersamaan juga berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan. Untuk itu petugas dituntut untuk lebih cepat dan teliti dalam memberikan pelayanan obat kepada pasien dan juga perlu ada sistem pengelolaan sumber daya manusia yang baik.

Jumlah Sumber Daya Manusia yang kurang memadai, banyak atau sedikitnya tenaga teknis kefarmasian di Instalasi Farmasi sangat berpengaruh pada kecepatan pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso. Berdasarkan PERMENKES Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, dijelaskan bahwa Klasifikasi

Rumah Sakit Umum Kelas C untuk jumlah SDM Kefarmasian paling sedikit terdiri atas, 1 orang apoteker sebagai kepala Instalasi Farmasi Rumah Sakit, 2 orang apoteker yang bertugas di rawat inap yang dibantu oleh paling sedikit 4 orang tenaga teknis kefarmasian, 4 orang apoteker yang bertugas di rawat jalan dan dibantu oleh 8 orang tenaga teknis kefarmasian dan 1 orang apoteker sebagai koordinator penerimaan, distribusi dan produksi dapat merangkap melakukan pelayanan farmasi klinik di rawat inap atau rawat jalan dan dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian yang jumlahnya disesuaikan dengan beban kerja pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

Berdasarkan Permenkes No.58 Tahun 2014 penghitungan kebutuhan Apoteker berdasarkan beban kerja pada Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan yang meliputi pelayanan farmasi menajerial dan pelayanan farmasi klinik dengan aktivitas pengkajian Resep, penyerahan Obat, Pencatatan Penggunaan Obat (PPP) dan konseling, idealnya dibutuhkan tenaga Apoteker dengan rasio 1 Apoteker untuk 50 pasien.

Menurut pendapat peneliti, perhitungan kebutuhan jumlah SDM berdasarkan PERMENKES Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, jumlah tenaga di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso masih kurang, karena di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso hanya mempunyai 3 orang apoteker yaitu 1 orang apoteker sebagai kepala Instalasi Farmasi Rumah Sakit, 1 orang apoteker bertugas di rawat inap dibantu oleh 4 tenaga teknis kefarmasian, dan 1 orang apoteker bertugas di rawat jalan dengan dibantu 4 orang tenaga teknis kefarmasian. Di Instalasi Farmasi Rumah

sakit Bhayangkara Bondowoso hanya memiliki 14 orang tenaga teknis kefarmasian, dan 1 tenaga umum, kemudian di instalasi farmasi rawat jalan hanya memiliki 1 orang apoteker dan jumlah apoteker di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso juga belum sesuai dengan beban kerja yang idealnya 1 apoteker untuk 50 pasien, dengan rata-rata pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso 110 orang per hari. Untuk mengoptimalkan mutu pelayanan yang ada di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso maka pelayanan yang diberikan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso dapat melakukan perubahan struktur (restrukturisasi) organisasi dan sistem pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan pendekatan efisiensi, produktifitas, kompetensi dan komitmen dalam rangka mengantisipasi perubahan yang ada. Salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu dengan cara menambah SDM yang berada di Instalasi Farmasi Rawat Jalan.

### **6.1.2 Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021**

Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Berdasarkan tabel 5.14 dapat diketahui bahwa dari 249 responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso, 117 responden (47%) menyatakan puas dan 132 responden (53%) menyatakan tidak puas.

Pada tingkat kepuasan masing-masing dimensi pelayanan dapat diketahui responden yang menyatakan puas dan tidak puas terhadap pelayanan obat di

Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso. Berikut tingkat kepuasan berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan:

**a. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness***

Berdasarkan dimensi *responsiveness* dapat diketahui bahwa dari 249 responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso, 134 responden (53,8%) menyatakan puas, sedangkan 115 responden (46,2%) menyatakan tidak puas. Pada dimensi *responsiveness* persentase tertinggi yaitu pasien yang menyatakan puas dengan pernyataan petugas tanggap terhadap keluhan pasien sebesar 63,9% dengan jumlah 159 responden. Sedangkan presentase tertinggi pasien yang menyatakan tidak puas dengan pernyataan petugas cepat dalam melayani obat sebesar 42,2% dengan jumlah 105 responden. Hal ini dikarenakan adanya penumpukan jumlah resep dan keterbatasan SDM di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.

*Responsiveness* (cepat tanggap), kemauan petugas kesehatan untuk membantu pasien dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari pelanggan/pasien. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis, harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki pelanggan. Nilai waktu bagi pelanggan menjadi semakin mahal karena masyarakat merasa kegiatan ekonominya semakin meningkat. *Time is money* berlaku untuk menilai mutu pelayanan kesehatan dari aspek ekonomi para pelanggan (Muninjaya, 2011).

Menurut pendapat peneliti bahwa kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso berdasarkan dimensi *responsiveness* masih memiliki tingkat kepuasan rendah dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa masalah yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Indikator yang paling tinggi tingkat kepuasan dalam dimensi *responsiveness* petugas tanggap terhadap keluhan pasien, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso sudah baik, namun pada indikator yang memiliki tingkat ketidakpuasan tertinggi yaitu petugas cepat dalam melayani obat.

Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis, harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki pelanggan. Kecepatan petugas dalam melayani obat juga tergantung dengan jumlah resep, jenis resep, ketersediaan SDM yang cukup dan terampil, ketersediaan obat sesuai resep yang diterima, sarana dan fasilitas yang dapat menunjang proses operasi pelayanan resep, dan partisipasi pasien/keluarganya selama menunggu proses layanan resep. Jika hal tersebut dapat bersinergi dengan baik maka pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso akan semakin berkualitas dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

## **b. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Assurance***

Berdasarkan dimensi *assurance* dapat diketahui bahwa dari 249 responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso, 130 responden (52,2%) menyatakan puas, sedangkan 119 responden (47,8%) menyatakan tidak puas. Pada dimensi *assurance* persentase tertinggi yaitu pasien yang menyatakan puas dengan pernyataan obat yang diberikan dalam kondisi baik sebesar 63,9% dengan jumlah 159 responden. Sedangkan presentase tertinggi pasien yang menyatakan tidak puas dengan pernyataan penampilan petugas sangat meyakinkan sebesar 42,6% dengan jumlah 106 responden. Hal ini dikarenakan hampir seluruh petugas Rumah Sakit saat ini sering menggunakan *gown*, *handscoon*, dan masker tanpa *ID card* dan *nametag* sehingga membuat pasien merasa kebingungan untuk mengenali petugas.

*Assurance* (jaminan), kemampuan petugas kesehatan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan pada pelanggan/pasien. Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan, pemenuhan terhadap kriteria ini akan mengakibatkan pengguna jasa akan terbebas dari risiko (Muninjaya, 2011).

Menurut pendapat peneliti bahwa kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso berdasarkan dimensi *assurance* masih memiliki tingkat kepuasan rendah dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa masalah yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Indikator yang paling tinggi tingkat kepuasan dalam dimensi *assurance* yaitu

obat yang diberikan dalam kondisi baik, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso sudah baik, namun pada indikator yang memiliki tingkat ketidakpuasan tertinggi yaitu penampilan petugas sangat meyakinkan. Hal ini dapat diatasi dengan menggunakan gown yang berwarna berbeda pada setiap instalasi, sehingga pasien dapat membedakan petugas farmasi, perawat, *OB* atau petugas yang lain berdasar warna gown yang digunakan meskipun tetap menggunakan masker dan tanpa menggunakan ID card (tanda pengenal). Sehingga pasien tidak merasa bingung dan dapat memberikan kepuasan tersendiri terhadap pelayanan.

**c. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Tangibel***

Berdasarkan dimensi tangibel dapat diketahui bahwa dari 249 responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso, 59 responden (23,7%) menyatakan puas, sedangkan 190 responden (76,3%) menyatakan tidak puas. Pada dimensi *tangibel* presentase tertinggi dari responden yaitu pasien yang menyatakan puas dengan pernyataan petugas berpenampilan rapi sebesar 48,6% dengan jumlah 121 responden. Sedangkan presentase tertinggi pasien yang menyatakan tidak puas dengan pernyataan ruang pelayanan obat yang nyaman sebesar 61,8% dengan jumlah 154 responden. Hal ini dikarenakan ruang pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit bhayangkara Bondowooso sangat kecil dan sempit. Ruang pelayanann obat juga sangat dekat dengan tempat penyerahan resep masuk dari poli kedalam keranjang antrian obat sehingga terjadi penumpukan pasien didepan ruang pelayanan obat. Hal ini juga membuat petugas mengkonfirmasi ulang terkait dengan penyerahan

obat, nama pasien, dan penggunaan obat yang diinformasikan kepada pasien, sedangkan pasien lain sudah banyak yang menunggu. Waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien.

*Tangible* (kenyataan), dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan staf yang menyenangkan (Muninjaya, 2011). Kenyamanan ruang tunggu, fasilitas penunjang lainnya serta penampilan petugas merupakan hal yang perlu diperhatikan dan memberikan karakteristik tersendiri sebagai pemberi image tentang suatu jasa pelayanan.

Menurut pendapat peneliti bahwa kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso berdasarkan dimensi *tangible* masih memiliki tingkat kepuasan rendah dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa masalah yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Indikator yang paling tinggi tingkat kepuasan dalam dimensi *tangible* yaitu petugas berpenampilan rapi, dengan penampilan petugas yang rapi dan juga berpakaian seragam, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso sudah baik, namun pada indikator yang memiliki tingkat ketidakpuasan tertinggi yaitu ruang pelayanan obat yang nyaman yang kurang luas. Ruang tunggu yang luas, desain yang menarik, bersih dan nyaman serta sarana dan prasarana yang memadai dapat membuat pasien nyaman dan betah saat menunggu pelayanan obat. Untuk itu pihak rumah sakit sebaiknya mendesain ulang ruang tunggu obat sehingga layak dan memberikan tanda yang berbeda yang mudah di pahami pasien.

Sehingga pasien merasa nyaman dan betah di ruang tunggu obat. Jika pasien puas maka pasien akan loyal terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

**d. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Emphaty***

Berdasarkan dimensi *emphaty* dapat diketahui bahwa dari 249 responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso, 140 responden (56,2%) menyatakan puas, sedangkan 109 responden (43,8%) menyatakan tidak puas. Pada dimensi *emphaty* persentase tertinggi yaitu pasien yang menyatakan puas dengan pernyataan petugas membantu menyelesaikan permasalahan pasien sebesar 65,1% dengan jumlah 162 responden. Sedangkan persentase tertinggi yaitu pasien yang menyatakan tidak puas dengan pernyataan petugas melayani dengan ramah dan sopan sebesar 39,0% dengan jumlah 97 responden. Hal ini dikarena alat pengeras suara yang rusak dan menumpuknya pasien didepan tempat penyerahan obat yang membuat petugas sedikit melantangkan suara agar terdengar oleh pasien sehingga pasien menganggap petugas kurang ramah dan sopan.

*Empathy* (empati), petugas medis mampu menempatkan dirinya dengan pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan pelanggannya. Peranan SDM kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan para pengguna jasa pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2011).

Menurut pendapat peneliti, bahwa kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso berdasarkan dimensi *emphaty* masih memiliki tingkat kepuasan rendah, dalam pelaksanaan masih terdapat beberapa masalah yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Indikator yang paling tinggi tingkat kepuasan dalam dimensi *emphaty* yaitu petugas membantu menyelesaikan permasalahan pasien, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso sudah baik. Namun pada indikator yang memiliki tingkat ketidakpuasan tertinggi yaitu petugas melayani dengan ramah dan sopan. Dari pihak rumah sakit dapat memperbaiki atau mengganti alat pengeras suara agar petugas tidak perlu meninggikan suara untuk memberikan pengertian kepada pasien. Hal ini dapat memberikan kenyamanan teradap pasien sehingga pasien dapat merasa puas.

**e. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Reliability***

Berdasarkan dimensi *reliability* dapat diketahui bahwa dari 249 responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso, 105 responden (42,2%) menyatakan puas, sedangkan 144 responden (57,8%) menyatakan tidak puas. Pada dimensi *reliability* persentase tertinggi yaitu pasien yang menyatakan puas dengan pernyataan petugas mampu memberikan informasi obat menggunakan bahasa yang dimengerti oleh pasien sebesar 61% dengan jumlah 152 respoden. Sedangkan persentase tertinggi pasien yang menyatakan tidak puas dengan pernyataan obat yang diresepkan selalu tersedia sebesar 50,2% dengan jumlah 125 responden. Hal ini dikarenakan ada

keterlambatan pengiriman dan kosong distributor (kosong pabrik), sehingga mengakibatkan obat yang diresepkan penuh harus diterima setengah atau hanya beberapa obat dari obat yang telah di resepkan oleh dokter.

*Reliability* (kehandalan), kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat waktu, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang ditawarkan. Dari kelima dimensi mutu kualitas jasa, *reliability* dinilai paling penting oleh para pelanggan berbagai industri jasa . Karena sifat produk jasa yang nonstandardize output, dan produknya juga sangat tergantung dari aktivitas manusia sehingga akan sulit mengharapkan *output* yang konsisten. Untuk meningkatkan *reliability* dibidang kesehatan pihak manajemen puncak perlu membangun budaya kerja bermutu yaitu budaya tidak ada kesalahan atau *corporate culture of no mistake* yang diterapkan mulai dari pimpinan puncak sampai ke *front line staff* (yang langsung berhubungan dengan pasien)(Muninjaya, 2011).

Menurut pendapat peneliti, petugas harus rajin mengecek obat yang akan habis dan mencatat obat yang sering diresepkan dokter. Sehingga pasien tidak perlu kembali ke rumah sakit beberapa kali untuk mengambil kekurangan obat.

Selain itu peneliti berpendapat, bahwa kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso berdasarkan dimensi *reliability* masih memiliki tingkat kepuasan rendah, dalam pelaksanaan masih terdapat beberapa masalah yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Indikator yang paling tinggi tingkat kepuasan dalam dimensi *reliability* yaitu petugas mampu memberikan informasi obat menggunakan bahasa yang dimengerti oleh pasien, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di

Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso sudah baik. Namun pada indikator yang memiliki tingkat ketidakpuasan tertinggi yaitu obat yang diresepkan selalu tersedia. Sering kehabisan ketersediaan obat dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu dan biaya bolak balik datang ke rumah sakit untuk mengambil sisa obat dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien.

### **6.1.3 Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso**

Berdasarkan tabel 5.10 dapat diketahui bahwa dari 249 responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso dengan presentase responden yang menyatakan waktu tunggu pelayanan obat sesuai standar yaitu 56,5% puas dengan 48 responden dan 43,5% tidak puas dengan 37 responden . sedangkan yang menyatakan waktu tunggu tidak sesuai dengan standart yaitu 42,1% puas dengan 69 responden dan 57,9% tidak puas dengan jumla 95 responden. Dengan menggunakan uji chi square menunjukkan hasil uji statistik di dapatkan nilai nilai  $p\ value = 0,031 < \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso. Sedangkan untuk keeratan hubungan (pada lampiran) didapatkan Koefisien Kontingensi = 0,136 yang berarti tingkat keeratannya lemah.

Waktu tunggu di rumah sakit berkaitan dengan pelayanan kesehatan meliputi pelayanan rekam medis, gawat darurat, pelayanan poliklinik dan lain sebagainya. Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan oleh petugas kesehatan di rumah sakit untuk memberikan pelayanan pada pasien. Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Depkes, 2007).

Waktu tunggu pelayanan farmasi dibagi menjadi dua yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan. Menurut Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit dijelaskan bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Sedangkan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan.

Nursalam (2013) menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pasien adalah karena kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah modal untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Berdasarkan beberapa pendapat mengenai kepuasan pelanggan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian kepuasan pelanggan adalah terpenuhinya harapan

pelanggan dalam membeli suatu produk barang atau jasa yang sudah sesuai dan melebihi harapannya.

Menurut Parasuraman dkk dalam Muninjaya (2011), ada lima elemen yang digunakan pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan antara lain: *tangible* (kenyataan), *empathy* (empati), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (kepastian). Peneliti juga menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan yang lama sangat erat hubungannya dengan kepuasan pasien karena menunggu merupakan yang sangat membosankan dan menjenuhkan sehingga pasien akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan yang dinilai kurang baik oleh pasien menjadi kritik dan saran bagi rumah sakit sebagai menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso. Sedangkan untuk pelayanan yang sudah dinilai baik oleh pasien supaya dipertahankan dan perlu ditingkatkan lagi. Pelayanan yang lama dan tidak didukung dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien. Sebaliknya, jika waktu tunggu pelayanan yang diberikan relatif singkat pasien akan mudah puas dengan pelayanan tersebut, serta pasien akan merasa loyal dan memanfaatkan kembali pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut. Sehingga kualitas pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso dinilai baik oleh pasien dan secara tidak langsung rumah sakit juga mendapatkan keuntungan yang lebih dari masyarakat.

## **BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN**

### **7.1 Kesimpulan**

- a. Waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021 didapat sebagian besar (65,9%) tidak sesuai standart.
- b. Kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021 sebagian besar (53%) tidak puas.
- c. Ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.

### **7.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Tahun 2021 peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

- a. Bagi Rumah Sakit

Untuk Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso sebaiknya melakukan perbaikan pelayanan dalam hal waktu tunggu pelayanan obat, dengan penempatan jabatan sesuai dengan pendidikan yang disyaratkan, dan sistem pengelolaan SDM dengan pendekatan efisiensi, produktifitas, kompetensi dan komitmen dalam rangka mengantisipasi perubahan

yang ada, salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu dengan penambahan SDM, memperbaiki sarana dan prasarana yang belum memadai, dan mendesain ruang tunggu pelayanan obat. Serta pihak rumah sakit melakukan evaluasi kinerja, mutu pelayanan yang baik dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pasien.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan kajian dan bahan pertimbangan untuk kegiatan penelitian selanjutnya.

c. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan data dasar untuk melakukan penelitian berikutnya, dan untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan dan mengembangkan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.

d. Bagi Pembaca

Untuk kesempurnaan ini dan bagi semua pihak untuk memberi masukan yang bersifat membangun agar pada penelitian selanjutnya bisa lebih sempurna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afolabi, M. O. & Erhun, W. O. 2003. *Patients' response to waiting time in an out-patient pharmacy in Nigeria*. Pharmaceutical Research. Benin. University of Benin. Vol. 2 : 207-214.
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi revisi V. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bustami, N.M., A.J. Rattu. & J.S.M Saerang,. 2015. *Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Propinsi Sulawesi Utara*. Manado:Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi.
- Daryanto dan Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Departemen Kesehatan RI. 2008. *Profil kesehatan Indonesia 2007*. Jakarta: Depkes RI Jakarta .
- Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur. 2020. *Profil Kesehatan Provinsi Jawa Timur Tahun 2019*.
- Esti, A., Y. Puspitasari. & A. Rusmawati. 2015. *Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum*. Kediri: STIKes Surya Mitra Husada.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- Hidayat, A. A. 2007. *Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Janti. 2014. *Analisis Validitas Dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan SI/TI Dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning Pada Industri Garmen*.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta.
- Keputusan Presiden Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. *Rumah Sakit*. 28 Oktober 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153. Jakarta.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.

- Latiff, Dilla Syadia Ab, Noor'ain Mohamad Yunus, Suryani Che Din, dan Siti Noorsuriani Ma'on. 2013. *Patient satisfaction and service quality with access to IMalaysia clinic*. Management.
- Muninjaya, A, A. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : ECG.
- Muninjaya, A, A. 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : ECG.
- Meila, Okpri, Jenny Pontoan, dan Didi Nurhadi Ilian. 2020. *Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS X*. Jakarta: Universitas Syiah Kuala.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Jakarta: SalembaMedika.
- Nursalam. 2016. *Manajemen Keperawatan*. Jakarta : Selemba Medika
- Oktavia, Niken. 2016. *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD Darmayu Ponorogo*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014. *Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. 18 Agustus 2014. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1221. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. 18 Agustus 2014. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1223. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016a. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. 23 Desember 2016. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 49. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 . *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. 23 Desember 2016. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 50. Jakarta.
- Rusli. 2016. *Farmasi Rumah Sakit dan Klinik*. Jakarta.
- Sabri dan Hastono. 2006. *Statistik Kesehatan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sampurno. 2017. *Manajemen Pemasaran Farmasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada

University Press.

- Santjaka, Aris. 2015. *Aplikasi SPSS Untuk Analisa Data Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sari, Indah Puspita. 2018. *Evaluasi Standart Pelayanan Minimal Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso*. Jember: Universitas Negeri Jember.
- Selviana. 2017. *Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun Tahun 2017*.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Kesembilan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Swarjana, Ketut. 2015. *Metode Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F, dan G, Chandra. 2016. *Service, Quality, dan Satisfaction. Edisi IV*. Yogyakarta: Andi.
- Wijono, J.. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Wongkar, L. 2000. *Tesis: Analisis Waktu Pelayanan Pengambilan Obat Di Apotek Kimia Farma Kota Pontianak*. Depok: Program Pascasarjana Universitas Indonesia.

Lampiran 1. Rencana Jadwal Penyusunan Skripsi

Kegiatan	Oktober				Novem-ber				Desemb-er				Januari				Februa-ri				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan judul skripsi																																												
Penyusunan proposal																																												
Studi pendahuluan																																												
Seminar proposal																																												
Revisi																																												
Uji Etik Penelitian																																												
Penelitian																																												
Penyusunan																																												



## Lampiran 2. Alat Ukur

## Hasil Uji Validitas Kuesioner

<b>Variabel</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Pertanyaan 1	0,984	0,6319	Valid
Pertanyaan 2	0,793	0,6319	Valid
Pertanyaan 3	0,842	0,6319	Valid
Pertanyaan 4	0,740	0,6319	Valid
Pertanyaan 5	0,679	0,6319	Valid
Pertanyaan 6	0,820	0,6319	Valid
Pertanyaan 7	0,984	0,6319	Valid
Pertanyaan 8	0,740	0,6319	Valid
Pertanyaan 9	0,842	0,6319	Valid
Pertanyaan 10	0,842	0,6319	Valid
Pertanyaan 11	0,672	0,6319	Valid
Pertanyaan 12	0,740	0,6319	Valid
Pertanyaan 13	0,820	0,6319	Valid
Pertanyaan 14	0,842	0,6319	Valid
Pertanyaan 15	0,984	0,6319	Valid
Pertanyaan 16	0,984	0,6319	Valid
Pertanyaan 17	0,842	0,6319	Valid
Pertanyaan 18	0,984	0,6319	Valid
Pertanyaan 19	0,820	0,6319	Valid
Pertanyaan 20	0,842	0,6319	Valid

## Hasil Uji Reliabilitas kuesioner

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Pertanyaan 1	0,975	0,6	Reliabel
Pertanyaan 2	0,977	0,6	Reliabel
Pertanyaan 3	0,977	0,6	Reliabel
Pertanyaan 4	0,978	0,6	Reliabel
Pertanyaan 5	0,979	0,6	Reliabel
Pertanyaan 6	0,977	0,6	Reliabel
Pertanyaan 7	0,975	0,6	Reliabel
Pertanyaan 8	0,978	0,6	Reliabel
Pertanyaan 9	0,977	0,6	Reliabel
Pertanyaan 10	0,977	0,6	Reliabel
Pertanyaan 11	0,978	0,6	Reliabel
Pertanyaan 12	0,978	0,6	Reliabel
Pertanyaan 13	0,977	0,6	Reliabel
Pertanyaan 14	0,977	0,6	Reliabel

Pertanyaan 15	0,975	0,6	Reliabel
Pertanyaan 16	0,975	0,6	Reliabel
Pertanyaan 17	0,977	0,6	Reliabel
Pertanyaan 18	0,975	0,6	Reliabel
Pertanyaan 19	0,977	0,6	Reliabel
Pertanyaan 20	0,977	0,6	Reliabel

### Lampiran 3. Surat Izin Kelayakan Etik

KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN  
*HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE*  
STIKES DR. SOEBANDI JEMBER  
*STIKES DR. SOEBANDI JEMBER*

**KETERANGAN LAYAK ETIK**  
*DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION*  
"ETHICAL EXEMPTION"

No.106/KEPK/SDS/VIII/2021

Protokol penelitian yang diusulkan oleh :  
*The research protocol proposed by*

Peneliti utama : Lintang Purnama Sari  
*Principal In Investigator*

Nama Institusi : STIKES dr.Soebandi Jember  
*Name of the Institution*

Dengan judul:  
*Title*

**"HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN KEPUASAN PASIEN DI  
INSTALASI RAWAT JALAN RS BHAYANGKARA BONDOWOSO"**

*"Sarjana Farmasi"*

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

*Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.*

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 09 Agustus 2021 sampai dengan tanggal 09 Agustus 2022.

*This declaration of ethics applies during the period August 09, 2021 until August 09, 2022.*

*August 09, 2021*  
*Professor and Chairperson,*



PRESTASIANITA PUTRI, S.Kep., Ns., M.Kep

## Lampiran 4. Lembar Persetujuan

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**(INFORMED CONSENT)**

Setelah mendapatkan penjelasan serta memahami manfaat penelitian dengan judul “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS. Bhayangkara Bondowoso”.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan setuju untuk diikutsertakan dalam penelitian ini dengan catatan apabila sewaktu-waktu dirugikan dalam bentuk apapun, saya berhak membatalkan persetujuan ini. Saya percaya bahwa penilaian saya terhadap pelayanan ini dijamin kerahasiannya.

Bondowoso, ..... 2021

Responden

(.....)

Lampiran 5. Lembar Observasi

**LEMBAR OBSERVASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP  
DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BONDOWOSO**

No.	Kode Responden	Jenis Resep	Menyerahkan resep (Jam)	Penyerahan obat (Jam)	Total waktu (menit)	Skor	Kategori
1	PX1	NON RACIKAN	20.05	20.33	28	85%	SESUAI
2	PX2	NON RACIKAN	20.05	20.33	28	80%	SESUAI
3	PX3	NON RACIKAN	15.18	16.55	97	58%	TIDAK SESUAI
4	PX4	NON RACIKAN	15.18	16.57	99	90%	TIDAK SESUAI
5	PX5	NON RACIKAN	16.39	19.23	163	78%	TIDAK SESUAI
6	PX6	NON RACIKAN	17.22	19.30	128	58%	TIDAK SESUAI
7	PX7	NON RACIKAN	17.22	19.41	139	78%	TIDAK SESUAI
8	PX8	NON RACIKAN	17.22	19.43	141	80%	TIDAK SESUAI
9	PX9	NON RACIKAN	17.22	19.47	145	78%	TIDAK SESUAI
10	PX10	NON RACIKAN	17.22	18.56	94	78%	TIDAK SESUAI
11	PX11	NON RACIKAN	15.23	16.10	47	58%	TIDAK SESUAI
12	PX12	NON RACIKAN	15.20	16.19	59	78%	TIDAK SESUAI
13	PX13	NON RACIKAN	15.19	16.08	49	73%	TIDAK SESUAI
14	PX14	NON RACIKAN	15.19	16.07	48	63%	TIDAK SESUAI
15	PX15	NON RACIKAN	15.19	16.05	46	85%	TIDAK SESUAI
16	PX16	NON RACIKAN	15.04	16.00	56	73%	TIDAK SESUAI
17	PX17	NON RACIKAN	15.25	16.22	57	78%	TIDAK SESUAI

No.	Kode Responden	Jenis Resep	Menyerahkan resep (Jam)	Penyerahan obat (Jam)	Total waktu (menit)	Skor	Kategori
18	PX18	NON RACIKAN	15.21	16.25	64	73%	TIDAK SESUAI
19	PX19	NON RACIKAN	15.26	16.27	61	78%	TIDAK SESUAI
20	PX20	NON RACIKAN	15.31	16.32	61	78%	TIDAK SESUAI
21	PX21	NON RACIKAN	15.32	16.32	60	70%	TIDAK SESUAI
22	PX22	NON RACIKAN	15.37	16.35	58	90%	TIDAK SESUAI
23	PX23	NON RACIKAN	16.38	18.00	82	75%	TIDAK SESUAI
24	PX24	NON RACIKAN	16.34	17.50	76	78%	TIDAK SESUAI
25	PX25	NON RACIKAN	16.32	17.50	78	78%	TIDAK SESUAI
26	PX26	NON RACIKAN	16.26	16.55	29	75%	SESUAI
27	PX27	NON RACIKAN	16.22	16.47	25	58%	SESUAI
28	PX28	NON RACIKAN	16.30	16.48	18	73%	SESUAI
29	PX29	NON RACIKAN	16.21	16.46	25	80%	SESUAI
30	PX30	NON RACIKAN	16.12	16.40	28	88%	SESUAI
31	PX31	NON RACIKAN	16.15	16.41	26	95%	SESUAI
32	PX32	NON RACIKAN	16.29	16.50	21	78%	SESUAI
33	PX33	NON RACIKAN	16.14	16.46	32	58%	TIDAK SESUAI
34	PX34	NON RACIKAN	16.10	16.45	35	78%	TIDAK SESUAI
35	PX35	NON RACIKAN	16.03	16.40	37	78%	TIDAK SESUAI
36	PX36	NON RACIKAN	15.50	16.33	103	55%	TIDAK SESUAI
37	PX37	NON RACIKAN	16.28	16.58	30	93%	SESUAI

No.	Kode Responden	Jenis Resep	Menyerahkan resep (Jam)	Penyerahan obat (Jam)	Total waktu (menit)	Skor	Kategori
38	PX38	NON RACIKAN	16.37	18.09	152	75%	TIDAK SESUAI
39	PX39	NON RACIKAN	16.42	18.09	147	85%	TIDAK SESUAI
40	PX40	NON RACIKAN	16.43	18.09	148	75%	TIDAK SESUAI
41	PX41	NON RACIKAN	16.36	18.09	144	88%	TIDAK SESUAI
42	PX42	NON RACIKAN	15.21	16.10	49	75%	TIDAK SESUAI
43	PX43	NON RACIKAN	16.44	17.10	26	93%	SESUAI
44	PX44	NON RACIKAN	16.46	17.15	29	70%	SESUAI
45	PX45	NON RACIKAN	16.48	17.18	30	85%	SESUAI
46	PX46	NON RACIKAN	16.52	17.20	28	85%	SESUAI
47	PX47	NON RACIKAN	16.20	16.45	25	93%	SESUAI
48	PX48	NON RACIKAN	15.40	16.22	42	80%	TIDAK SESUAI
49	PX49	NON RACIKAN	15.45	16.26	41	78%	TIDAK SESUAI
50	PX50	NON RACIKAN	16.02	16.39	37	80%	TIDAK SESUAI
51	PX51	NON RACIKAN	15.30	16.23	53	75%	TIDAK SESUAI
52	PX52	NON RACIKAN	15.28	16.20	52	75%	TIDAK SESUAI
53	PX53	NON RACIKAN	15.31	16.02	31	85%	TIDAK SESUAI
54	PX54	NON RACIKAN	15.47	16.27	40	78%	TIDAK SESUAI
55	PX55	NON RACIKAN	15.32	16.01	29	75%	SESUAI
56	PX56	NON RACIKAN	15.24	15.29	64	85%	TIDAK SESUAI
57	PX57	NON RACIKAN	16.00	17.22	82	75%	TIDAK SESUAI
58	PX58	NON RACIKAN	19.57	20.14	17	88%	SESUAI
59	PX59	NON RACIKAN	15.28	16.03	35	80%	TIDAK SESUAI

No.	Kode Responden	Jenis Resep	Menyerahkan resep (Jam)	Penyerahan obat (Jam)	Total waktu (menit)	Skor	Kategori
60	PX60	NON RACIKAN	15.41	16.21	40	78%	TIDAK SESUAI
61	PX61	NON RACIKAN	15.39	16.12	33	75%	TIDAK SESUAI
62	PX62	NON RACIKAN	16.12	17.14	62	75%	TIDAK SESUAI
63	PX63	NON RACIKAN	17.00	17.30	30	55%	SESUAI
64	PX64	NON RACIKAN	15.38	16.41	63	85%	TIDAK SESUAI
65	PX65	NON RACIKAN	19.54	20.00	6	70%	SESUAI
66	PX66	NON RACIKAN	15.34	16.43	69	78%	TIDAK SESUAI
67	PX67	NON RACIKAN	16.18	17.16	48	80%	TIDAK SESUAI
68	PX68	NON RACIKAN	20.26	20.45	19	78%	SESUAI
69	PX69	NON RACIKAN	20.26	20.36	10	85%	SESUAI
70	PX70	NON RACIKAN	19.07	20.34	87	85%	TIDAK SESUAI
71	PX71	NON RACIKAN	19.07	20.34	87	53%	TIDAK SESUAI
72	PX72	NON RACIKAN	17.31	19.25	114	75%	TIDAK SESUAI
73	PX73	NON RACIKAN	17.45	19.55	130	80%	TIDAK SESUAI
74	PX74	NON RACIKAN	17.31	19.30	119	85%	TIDAK SESUAI
75	PX75	NON RACIKAN	18.05	20.07	122	78%	TIDAK SESUAI
76	PX76	NON RACIKAN	18.05	20.07	122	95%	TIDAK SESUAI
77	PX77	NON RACIKAN	16.45	19.45	180	58%	TIDAK SESUAI
78	PX78	NON RACIKAN	17.45	19.42	177	95%	TIDAK SESUAI
79	PX79	NON RACIKAN	16.33	19.00	153	78%	TIDAK SESUAI
80	PX80	NON RACIKAN	16.15	16.30	15	78%	SESUAI
81	PX81	NON RACIKAN	16.13	16.29	16	95%	SESUAI

No.	Kode Responden	Jenis Resep	Menyerahkan resep (Jam)	Penyerahan obat (Jam)	Total waktu (menit)	Skor	Kategori
82	PX82	NON RACIKAN	16.15	17.13	58	80%	TIDAK SESUAI
83	PX83	NON RACIKAN	16.15	17.14	59	75%	TIDAK SESUAI
84	PX84	NON RACIKAN	16.15	17.12	57	85%	TIDAK SESUAI
85	PX85	NON RACIKAN	16.16	17.13	57	75%	TIDAK SESUAI
86	PX86	NON RACIKAN	16.18	17.41	83	75%	TIDAK SESUAI
87	PX87	NON RACIKAN	16.17	17.40	83	53%	TIDAK SESUAI
88	PX88	NON RACIKAN	16.17	17.29	72	78%	TIDAK SESUAI
89	PX89	NON RACIKAN	16.17	17.42	85	85%	TIDAK SESUAI
90	PX90	NON RACIKAN	16.16	17.23	67	75%	TIDAK SESUAI
91	PX91	NON RACIKAN	16.15	17.38	83	53%	TIDAK SESUAI
92	PX92	NON RACIKAN	16.16	17.22	66	78%	TIDAK SESUAI
93	PX93	NON RACIKAN	16.15	16.30	75	78%	TIDAK SESUAI
94	PX94	NON RACIKAN	16.17	17.35	78	58%	TIDAK SESUAI
95	PX95	NON RACIKAN	16.18	17.40	82	83%	TIDAK SESUAI
96	PX96	NON RACIKAN	16.18	17.45	87	80%	TIDAK SESUAI
97	PX97	NON RACIKAN	16.18	17.50	92	83%	TIDAK SESUAI
98	PX98	NON RACIKAN	16.18	17.50	92	98%	TIDAK SESUAI
99	PX99	NON RACIKAN	16.24	17.54	96	53%	TIDAK SESUAI
100	PX100	NON RACIKAN	16.08	19.38	210	78%	TIDAK SESUAI
101	PX101	NON RACIKAN	17.45	19.00	65	85%	TIDAK SESUAI
102	PX102	NON RACIKAN	17.45	18.05	20	55%	SESUAI
103	PX103	NON RACIKAN	17.45	17.45	20	100%	SESUAI

No.	Kode Responden	Jenis Resep	Menyerahkan resep (Jam)	Penyerahan obat (Jam)	Total waktu (menit)	Skor	Kategori
104	PX104	NON RACIKAN	16.33	19.00	147	95%	TIDAK SESUAI
105	PX105	NON RACIKAN	17.45	19.25	100	73%	TIDAK SESUAI
106	PX106	NON RACIKAN	17.31	19.15	94	80%	TIDAK SESUAI
107	PX107	NON RACIKAN	17.31	18.50	79	55%	TIDAK SESUAI
108	PX108	NON RACIKAN	17.45	18.55	70	85%	TIDAK SESUAI
109	PX109	NON RACIKAN	17.45	18.56	71	75%	TIDAK SESUAI
110	PX110	NON RACIKAN	17.31	18.58	87	60%	TIDAK SESUAI
111	PX111	NON RACIKAN	16.31	18.56	145	78%	TIDAK SESUAI
112	PX112	NON RACIKAN	16.50	19.05	135	95%	TIDAK SESUAI
113	PX113	NON RACIKAN	16.58	18.45	107	55%	TIDAK SESUAI
114	PX114	NON RACIKAN	16.58	18.50	112	85%	TIDAK SESUAI
115	PX115	NON RACIKAN	16.45	17.15	30	88%	SESUAI
116	PX116	NON RACIKAN	17.30	17.50	20	75%	SESUAI
117	PX117	NON RACIKAN	17.30	17.50	20	75%	SESUAI
118	PX118	NON RACIKAN	16.18	17.28	70	70%	TIDAK SESUAI
119	PX119	NON RACIKAN	16.21	17.53	92	75%	TIDAK SESUAI
120	PX120	NON RACIKAN	16.21	17.53	92	78%	TIDAK SESUAI
121	PX121	NON RACIKAN	16.14	16.42	28	53%	SESUAI
122	PX122	NON RACIKAN	16.04	17.00	56	80%	TIDAK SESUAI
123	PX123	NON RACIKAN	16.04	17.07	63	75%	TIDAK SESUAI
124	PX124	NON RACIKAN	16.21	17.06	45	53%	TIDAK SESUAI
125	PX125	NON RACIKAN	15.21	15.45	24	100%	SESUAI

No.	Kode Responden	Jenis Resep	Menyerahkan resep (Jam)	Penyerahan obat (Jam)	Total waktu (menit)	Skor	Kategori
126	PX126	NON RACIKAN	15.45	16.30	45	73%	TIDAK SESUAI
127	PX127	NON RACIKAN	15.30	15.55	25	100%	SESUAI
128	PX128	NON RACIKAN	14.50	15.15	25	100%	SESUAI
129	PX129	NON RACIKAN	14.21	14.44	23	100%	SESUAI
130	PX130	NON RACIKAN	14.51	14.59	8	75%	SESUAI
131	PX131	NON RACIKAN	15.01	15.15	14	58%	SESUAI
132	PX132	NON RACIKAN	17.10	17.40	30	100%	SESUAI
133	PX133	NON RACIKAN	17.20	17.45	25	100%	SESUAI
134	PX134	NON RACIKAN	18.15	18.18	3	78%	SESUAI
135	PX135	NON RACIKAN	08.25	08.30	5	55%	SESUAI
136	PX136	NON RACIKAN	08.30	08.41	11	80%	SESUAI
137	PX137	NON RACIKAN	08.40	08.42	2	85%	SESUAI
138	PX138	NON RACIKAN	08.58	09.15	17	53%	SESUAI
139	PX139	NON RACIKAN	09.05	09.08	3	80%	SESUAI
140	PX140	NON RACIKAN	09.12	09.22	10	73%	SESUAI
141	PX141	NON RACIKAN	09.12	09.15	3	98%	SESUAI
142	PX142	NON RACIKAN	09.03	09.06	3	100%	SESUAI
143	PX143	NON RACIKAN	09.50	10.24	26	55%	SESUAI
144	PX144	NON RACIKAN	09.55	10.28	30	75%	SESUAI
145	PX145	NON RACIKAN	09.50	10.25	35	75%	TIDAK SESUAI
146	PX146	NON RACIKAN	10.02	10.32	30	85%	SESUAI
147	PX147	NON RACIKAN	10.02	10.32	30	98%	SESUAI

No.	Kode Responden	Jenis Resep	Menyerahkan resep (Jam)	Penyerahan obat (Jam)	Total waktu (menit)	Skor	Kategori
148	PX148	NON RACIKAN	10.15	11.02	47	85%	TIDAK SESUAI
149	PX149	NON RACIKAN	10.15	11.02	47	75%	TIDAK SESUAI
150	PX150	NON RACIKAN	10.15	11.04	49	85%	TIDAK SESUAI
151	PX151	NON RACIKAN	10.15	11.04	49	55%	TIDAK SESUAI
152	PX152	NON RACIKAN	10.20	11.13	53	73%	TIDAK SESUAI
153	PX153	NON RACIKAN	10.20	11.10	50	78%	TIDAK SESUAI
154	PX154	NON RACIKAN	10.21	11.14	53	75%	TIDAK SESUAI
155	PX155	NON RACIKAN	10.21	11.15	54	85%	TIDAK SESUAI
156	PX156	NON RACIKAN	11.34	11.17	43	78%	TIDAK SESUAI
157	PX157	NON RACIKAN	10.35	11.18	43	80%	TIDAK SESUAI
158	PX158	NON RACIKAN	10.37	11.18	41	78%	TIDAK SESUAI
159	PX159	NON RACIKAN	16.51	18.52	121	78%	TIDAK SESUAI
160	PX160	NON RACIKAN	16.51	18.55	124	85%	TIDAK SESUAI
161	PX161	NON RACIKAN	16.51	18.53	122	80%	TIDAK SESUAI
162	PX162	NON RACIKAN	16.51	19.00	129	85%	TIDAK SESUAI
163	PX163	NON RACIKAN	16.50	18.30	100	78%	TIDAK SESUAI
164	PX164	NON RACIKAN	16.50	18.30	100	80%	TIDAK SESUAI
165	PX165	NON RACIKAN	16.50	18.31	101	85%	TIDAK SESUAI
166	PX166	NON RACIKAN	16.24	18.00	96	83%	TIDAK SESUAI
167	PX167	NON RACIKAN	16.25	18.05	100	78%	TIDAK SESUAI
168	PX168	NON RACIKAN	16.25	18.10	105	55%	TIDAK SESUAI
169	PX169	NON RACIKAN	16.24	17.54	90	78%	TIDAK SESUAI

No.	Kode Responden	Jenis Resep	Menyerahkan resep (Jam)	Penyerahan obat (Jam)	Total waktu (menit)	Skor	Kategori
170	PX170	NON RACIKAN	17.11	18.57	106	85%	TIDAK SESUAI
171	PX171	NON RACIKAN	17.11	18.53	102	73%	TIDAK SESUAI
172	PX172	NON RACIKAN	17.12	18.58	106	80%	TIDAK SESUAI
173	PX173	NON RACIKAN	17.29	18.59	90	80%	TIDAK SESUAI
174	PX174	NON RACIKAN	17.29	18.41	72	80%	TIDAK SESUAI
175	PX175	NON RACIKAN	17.29	18.40	71	53%	TIDAK SESUAI
176	PX176	NON RACIKAN	17.29	18.35	66	98%	TIDAK SESUAI
177	PX177	NON RACIKAN	17.30	19.00	90	80%	TIDAK SESUAI
178	PX178	NON RACIKAN	17.30	19.08	98	78%	TIDAK SESUAI
179	PX179	NON RACIKAN	17.30	19.10	100	88%	TIDAK SESUAI
180	PX180	NON RACIKAN	18.00	19.15	75	85%	TIDAK SESUAI
181	PX181	NON RACIKAN	18.00	19.27	87	95%	TIDAK SESUAI
182	PX182	NON RACIKAN	18.01	19.29	88	53%	TIDAK SESUAI
183	PX183	NON RACIKAN	18.29	19.51	82	95%	TIDAK SESUAI
184	PX184	NON RACIKAN	18.29	19.55	86	80%	TIDAK SESUAI
185	PX185	NON RACIKAN	18.32	20.00	88	80%	TIDAK SESUAI
186	PX186	NON RACIKAN	18.40	20.10	90	80%	TIDAK SESUAI
187	PX187	NON RACIKAN	17.29	19.58	149	75%	TIDAK SESUAI
188	PX188	NON RACIKAN	16.51	18.52	121	75%	TIDAK SESUAI
189	PX189	NON RACIKAN	17.17	17.40	23	75%	SESUAI
190	PX190	NON RACIKAN	17.17	17.44	27	55%	SESUAI
191	PX191	NON RACIKAN	17.17	17.45	28	78%	SESUAI

No.	Kode Responden	Jenis Resep	Menyerahkan resep (Jam)	Penyerahan obat (Jam)	Total waktu (menit)	Skor	Kategori
192	PX192	NON RACIKAN	17.00	17.15	15	100%	SESUAI
193	PX193	NON RACIKAN	16.24	16.44	20	78%	SESUAI
194	PX194	NON RACIKAN	16.24	16.37	13	100%	SESUAI
195	PX195	NON RACIKAN	16.26	16.39	13	100%	SESUAI
196	PX196	NON RACIKAN	16.18	16.27	9	53%	SESUAI
197	PX197	NON RACIKAN	16.17	16.25	8	80%	SESUAI
198	PX198	NON RACIKAN	17.32	17.55	23	83%	SESUAI
199	PX199	NON RACIKAN	17.32	17.55	23	53%	SESUAI
200	PX200	NON RACIKAN	17.32	17.57	25	100%	SESUAI
201	PX201	NON RACIKAN	17.32	17.59	27	75%	SESUAI
202	PX202	NON RACIKAN	17.32	18.00	28	78%	SESUAI
203	PX203	NON RACIKAN	16.51	17.15	24	78%	SESUAI
204	PX204	NON RACIKAN	16.51	17.17	26	98%	SESUAI
205	PX205	NON RACIKAN	16.51	17.16	25	98%	SESUAI
206	PX206	NON RACIKAN	16.30	16.55	25	85%	SESUAI
207	PX207	NON RACIKAN	16.30	16.54	24	98%	SESUAI
208	PX208	NON RACIKAN	16.33	16.57	24	98%	SESUAI
209	PX209	NON RACIKAN	16.33	16.59	26	75%	SESUAI
210	PX210	RACIKAN	16.33	17.15	42	100%	SESUAI
211	PX211	RACIKAN	15.20	16.08	48	85%	SESUAI
212	PX212	RACIKAN	16.17	17.41	84	88%	TIDAK SESUAI
213	PX213	RACIKAN	19.07	20.29	83	80%	TIDAK SESUAI

No.	Kode Responden	Jenis Resep	Menyerahkan resep (Jam)	Penyerahan obat (Jam)	Total waktu (menit)	Skor	Kategori
214	PX214	RACIKAN	16.33	17.30	57	100%	SESUAI
215	PX215	RACIKAN	16.08	17.21	73	78%	TIDAK SESUAI
216	PX216	RACIKAN	17.45	19.30	45	88%	SESUAI
217	PX217	RACIKAN	16.15	18.10	115	88%	TIDAK SESUAI
218	PX218	RACIKAN	16.21	18.10	109	80%	TIDAK SESUAI
219	PX219	RACIKAN	17.00	18.20	80	80%	TIDAK SESUAI
220	PX220	RACIKAN	09.57	10.40	43	98%	SESUAI
221	PX221	RACIKAN	15.43	16.32	39	78%	SESUAI
222	PX222	RACIKAN	10.02	10.57	55	80%	SESUAI
223	PX223	RACIKAN	10.21	11.14	53	80%	SESUAI
224	PX224	RACIKAN	17.17	19.10	113	78%	TIDAK SESUAI
225	PX225	RACIKAN	17.17	19.03	106	88%	TIDAK SESUAI
226	PX226	RACIKAN	17.32	19.00	88	58%	TIDAK SESUAI
227	PX227	RACIKAN	17.32	19.00	88	78%	TIDAK SESUAI
228	PX228	RACIKAN	16.50	18.45	115	95%	TIDAK SESUAI
229	PX229	RACIKAN	16.51	18.45	114	78%	TIDAK SESUAI
230	PX230	RACIKAN	16.51	18.45	114	88%	TIDAK SESUAI
231	PX231	RACIKAN	16.50	18.30	100	78%	TIDAK SESUAI
232	PX232	RACIKAN	16.25	17.57	92	63%	TIDAK SESUAI
233	PX233	RACIKAN	16.25	17.58	93	78%	TIDAK SESUAI
234	PX234	RACIKAN	16.25	17.59	94	88%	TIDAK SESUAI
235	PX235	RACIKAN	16.50	18.20	90	55%	TIDAK SESUAI

No.	Kode Responden	Jenis Resep	Menyerahkan resep (Jam)	Penyerahan obat (Jam)	Total waktu (menit)	Skor	Kategori
236	PX236	RACIKAN	16.24	18.00	96	78%	TIDAK SESUAI
237	PX237	RACIKAN	16.24	18.00	96	75%	TIDAK SESUAI
238	PX238	RACIKAN	18.10	18.40	30	78%	SESUAI
239	PX239	RACIKAN	18.10	18.45	35	83%	SESUAI
240	PX240	RACIKAN	17.11	18.28	77	80%	TIDAK SESUAI
241	PX241	RACIKAN	17.29	18.33	64	88%	TIDAK SESUAI
242	PX242	RACIKAN	17.30	19.12	110	75%	TIDAK SESUAI
243	PX243	RACIKAN	18.00	19.20	80	80%	TIDAK SESUAI
244	PX244	RACIKAN	18.00	19.23	83	80%	TIDAK SESUAI
245	PX245	RACIKAN	18.55	19.40	45	98%	SESUAI
246	PX246	RACIKAN	18.51	19.37	46	75%	SESUAI
247	PX247	RACIKAN	19.00	19.50	50	55%	SESUAI
248	PX248	RACIKAN	16.30	17.46	76	80%	TIDAK SESUAI
249	PX249	RACIKAN	20.08	20.50	42	60%	SESUAI

## Lampiran 6. Lembar Kuesioner

**LEMBAR KUESIONER**

MOHON BERIKAN TANDA (√) PADA JAWABAN YANG ANDA PILIH

## A. IDENTITAS PASIEN

Jenis Kelamin :

Umur :

Pekerjaan :

Pendidikan Terakhir :

## B. WAKTU TUNGGU

- a. Waktu Tunggu pelayanan obat jadi : (..... Menit)  
 Sesuai jika  $\leq$  30 menit  
 Tidak sesuai jika  $>$  30 menit
- b. Waktu Tunggu pelayanan obat racikan : (..... Menit)  
 Sesuai jika  $\leq$  60 menit  
 Tidak sesuai jika  $>$  60 menit

## C. KEPUASAN PASIEN

Mohon berikan tanda (√) pada jawaban yang sesuai dengan penilaian Bapak/ Ibu/ Sdr/ terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RS. Bhayangkara Bondowoso pada kolom sangat puas, puas, dan tidak puas.

No	Pernyataan	Penilaian	
		Puas (2)	Tidak Puas (1)
<b>Responsiveness (Ketanggapan)</b>			
1	Petugas tanggap terhadap keluhan pasien		
2	Petugas memberikan pengarahan cara mengonsumsi obat dengan baik		
3	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi tentang pelayanan kesehatan		
4	Petugas cepat dalam melayani obat		
<b>Assurance (Jaminan)</b>			
5	Obat yang diberikan dalam kondisi baik		
6	Petugas menyiapkan obat dengan teliti		
7	Penampilan petugas sangat meyakinkan		
8	Petugas mampu menjawab pertanyaan pasien dengan baik		
<b>Tangibles (Kenyataan)</b>			
9	Desain ruang tunggu pasien instalasi farmasi rawat jalan terlihat bersih dan menarik		

10	Loket yang disediakan tertata dan mudah dijangkau		
11	Ruang pelayanan obat yang nyaman		
12	Petugas berpenampilan rapi		
<b><i>Empathy (Empati)</i></b>			
13	Petugas melayani dengan ramah dan sopan		
14	Petugas mendengar dengan sabar pertanyaan dan keluhan pasien		
15	Petugas memberikan informasi pelayanan kesehatan tanpa harus diminta oleh pasien		
16	Petugas membantu menyelesaikan permasalahan pasien		
<b><i>Reliability (Kehandalan)</i></b>			
17	Obat yang diresepkan selalu tersedia		
18	Pelayanan yang diberikan petugas sangat cepat		
19	Petugas mampu memberikan informasi obat menggunakan bahasa yang dimengerti oleh pasien		
20	Pelayanan tidak berbelit-belit		

Lampiran 7. Tabel Pengolahan Data Kepuasan Pasien

**TABEL PENGOLAHAN DATA KEPUASAN PASIEN**

PX	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	PERTANYAAN																				TOTAL	SKOR TKP	KATEGORI
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	34	85%	PUAS
2	1	4	2	3	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	32	80%	PUAS
3	2	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	23	58%	TIDAK PUAS	
4	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	36	90%	PUAS	
5	1	4	1	3	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	31	78%	TIDAK PUAS
6	2	5	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	23	58%	TIDAK PUAS	
7	1	5	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	31	78%	TIDAK PUAS
8	2	4	2	3	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	32	80%	PUAS
9	2	3	4	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	31	78%	TIDAK PUAS
10	1	5	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	31	78%	TIDAK PUAS
11	2	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	23	58%	TIDAK PUAS
12	2	5	5	4	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	31	78%	TIDAK PUAS
13	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	29	73%	TIDAK PUAS
14	1	5	5	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	25	63%	TIDAK PUAS
15	2	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	34	85%	PUAS
16	2	4	6	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	29	73%	TIDAK PUAS
17	1	5	5	4	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	31	78%	TIDAK PUAS
18	2	5	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	29	73%	TIDAK PUAS
19	2	3	4	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	31	78%	TIDAK PUAS
20	2	5	5	4	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	31	78%	TIDAK PUAS
21	2	4	4	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	28	70%	TIDAK PUAS

PX	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	PERTANYAAN																				TOTAL	SKOR TKP	KATEGORI
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
22	2	5	5	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	36	90%	PUAS	
23	2	4	6	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	30	75%	TIDAK PUAS	
24	1	5	5	3	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	31	78%	TIDAK PUAS	
25	2	4	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	31	78%	TIDAK PUAS	
26	1	5	8	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	30	75%	TIDAK PUAS
27	1	5	8	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	23	58%	TIDAK PUAS	
28	1	4	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	29	73%	TIDAK PUAS
29	2	5	8	3	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	32	80%	PUAS
30	2	5	5	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	35	88%	PUAS
31	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	95%	PUAS
32	1	5	5	4	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	31	78%	TIDAK PUAS
33	1	5	5	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	23	58%	TIDAK PUAS	
34	2	5	2	3	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	31	78%	TIDAK PUAS	
35	2	3	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	31	78%	TIDAK PUAS
36	1	3	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	55%	TIDAK PUAS	
37	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	37	93%	PUAS
38	2	5	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	30	75%	TIDAK PUAS
39	2	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	34	85%	PUAS
40	2	5	4	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	30	75%	TIDAK PUAS
41	2	5	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	35	88%	PUAS
42	1	5	8	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	30	75%	TIDAK PUAS
43	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	37	93%	PUAS
44	2	4	4	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	28	70%	TIDAK PUAS
45	1	5	8	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	34	85%	PUAS

PX	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	PERTANYAAN																				TOTAL	SKOR TKP	KATEGORI
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
46	2	4	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	34	85%	PUAS	
47	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	37	93%	PUAS	
48	2	4	4	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	32	80%	PUAS	
49	2	3	3	4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	31	78%	TIDAK PUAS	
50	1	5	5	4	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	32	80%	PUAS
51	1	5	5	4	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	30	75%	TIDAK PUAS
52	2	5	4	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	30	75%	TIDAK PUAS
53	1	5	8	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	34	85%	PUAS
54	2	1	6	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	31	78%	TIDAK PUAS
55	1	5	8	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	30	75%	TIDAK PUAS
56	1	1	8	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	34	85%	PUAS
57	2	2	6	4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	30	75%	TIDAK PUAS
58	1	5	8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	35	88%	PUAS
59	1	4	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	32	80%	PUAS
60	1	5	8	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	31	78%	TIDAK PUAS
61	1	5	8	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	30	75%	TIDAK PUAS
62	1	4	6	3	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	30	75%	TIDAK PUAS
63	1	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	22	55%	TIDAK PUAS
64	2	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	34	85%	PUAS
65	2	5	8	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	28	70%	TIDAK PUAS
66	1	5	8	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	31	78%	TIDAK PUAS
67	2	5	8	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	32	80%	PUAS
68	1	5	3	4	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	31	78%	TIDAK PUAS
69	1	5	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	34	85%	PUAS

PX	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	PERTANYAAN																				TOTAL	SKOR TKP	KATEGORI	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20				
70	1	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	34	85%	PUAS
71	1	5	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	53%	TIDAK PUAS
72	2	5	3	4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	30	75%	TIDAK PUAS	
73	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	32	80%	PUAS	
74	1	4	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	34	85%	PUAS
75	1	5	3	4	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	31	78%	TIDAK PUAS	
76	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	95%	PUAS	
77	1	4	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	23	58%	TIDAK PUAS	
78	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	95%	PUAS	
79	2	5	8	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	31	78%	TIDAK PUAS	
80	1	5	8	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	31	78%	TIDAK PUAS	
81	1	1	7	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	38	95%	PUAS	
82	2	4	5	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	32	80%	PUAS	
83	2	4	4	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	30	75%	TIDAK PUAS	
84	2	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	34	85%	PUAS	
85	1	5	5	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	30	75%	TIDAK PUAS	
86	2	4	4	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	30	75%	TIDAK PUAS	
87	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	53%	TIDAK PUAS	
88	2	5	4	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	31	78%	TIDAK PUAS	
89	2	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	34	85%	PUAS	
90	2	4	3	4	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	30	75%	TIDAK PUAS	
91	2	5	8	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	21	53%	TIDAK PUAS	
92	2	3	1	4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	31	78%	TIDAK PUAS	
93	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	31	78%	TIDAK PUAS	

PX	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	PERTANYAAN																				TOTAL	SKOR TKP	KATEGORI	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20				
94	1	5	5	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	23	58%	TIDAK PUAS		
95	1	5	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	33	83%	PUAS
96	2	4	3	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	32	80%	PUAS	
97	2	4	4	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	33	83%	PUAS	
98	1	5	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	98%	PUAS	
99	2	5	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	21	53%	TIDAK PUAS		
100	2	3	4	3	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	31	78%	TIDAK PUAS	
101	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	34	85%	PUAS	
102	2	5	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	22	55%	TIDAK PUAS	
103	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	100%	PUAS	
104	2	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	38	95%	PUAS	
105	2	4	3	4	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	29	73%	TIDAK PUAS	
106	1	5	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	32	80%	PUAS	
107	2	5	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	22	55%	TIDAK PUAS	
108	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	34	85%	PUAS	
109	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	30	75%	TIDAK PUAS	
110	1	2	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	24	60%	TIDAK PUAS	
111	1	5	3	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	31	78%	TIDAK PUAS	
112	2	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	38	95%	PUAS	
113	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	22	55%	TIDAK PUAS		
114	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	34	85%	PUAS	
115	2	5	5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	35	88%	PUAS	
116	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	30	75%	TIDAK PUAS	
117	2	3	4	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	30	75%	TIDAK PUAS	

PX	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	PERTANYAAN																				TOTAL	SKOR TKP	KATEGORI
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
118	1	4	8	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	28	70%	TIDAK PUAS		
119	1	5	8	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	30	75%	TIDAK PUAS
120	2	4	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	31	78%	TIDAK PUAS
121	1	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	21	53%	TIDAK PUAS	
122	2	5	5	4	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	32	80%	PUAS
123	2	3	4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	30	75%	TIDAK PUAS	
124	2	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	21	53%	TIDAK PUAS	
125	2	1	8	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	100%	PUAS
126	2	5	4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	29	73%	TIDAK PUAS	
127	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	100%	PUAS
128	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	100%	PUAS
129	2	5	8	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	100%	PUAS
130	1	5	5	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	30	75%	TIDAK PUAS	
131	1	5	5	4	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	23	58%	TIDAK PUAS
132	2	1	6	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	100%	PUAS
133	2	5	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	100%	PUAS
134	1	5	6	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	31	78%	TIDAK PUAS
135	2	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	22	55%	TIDAK PUAS	
136	2	5	8	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32	80%	PUAS
137	1	3	1	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	34	85%	PUAS
138	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	21	53%	TIDAK PUAS	
139	1	4	1	4	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	32	80%	PUAS
140	1	5	5	4	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	29	73%	TIDAK PUAS
141	1	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	39	98%	PUAS

PX	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	PERTANYAAN																				TOTAL	SKOR TKP	KATEGORI
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
142	1	5	8	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	100%	PUAS	
143	1	5	5	4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	22	55%	TIDAK PUAS	
144	2	2	6	4	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	30	75%	TIDAK PUAS	
145	1	4	3	4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	30	75%	TIDAK PUAS	
146	2	5	8	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	34	85%	PUAS	
147	1	5	8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	39	98%	PUAS	
148	1	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	34	85%	PUAS
149	2	4	4	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	30	75%	TIDAK PUAS
150	1	5	8	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	34	85%	PUAS
151	1	5	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	22	55%	TIDAK PUAS
152	1	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	29	73%	TIDAK PUAS
153	1	5	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	31	78%	TIDAK PUAS
154	2	5	5	4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	30	75%	TIDAK PUAS
155	2	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	34	85%	PUAS
156	1	5	3	4	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	31	78%	TIDAK PUAS
157	2	5	4	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	32	80%	PUAS
158	2	1	6	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	31	78%	TIDAK PUAS
159	2	5	4	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	31	78%	TIDAK PUAS
160	1	5	8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	34	85%	PUAS
161	1	5	3	4	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	32	80%	PUAS
162	2	4	3	4	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	34	85%	PUAS
163	2	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	31	78%	TIDAK PUAS
164	1	3	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	32	80%	PUAS
165	2	5	8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	34	85%	PUAS

PX	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	PERTANYAAN																				TOTAL	SKOR TKP	KATEGORI
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
166	1	5	5	4	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33	83%	PUAS	
167	1	5	5	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	31	78%	TIDAK PUAS
168	2	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	22	55%	TIDAK PUAS	
169	1	4	6	4	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	31	78%	TIDAK PUAS
170	1	5	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	34	85%	PUAS
171	1	5	5	4	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	29	73%	TIDAK PUAS
172	1	3	2	3	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	32	80%	PUAS
173	1	4	8	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	32	80%	PUAS
174	1	5	5	4	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	32	80%	PUAS
175	2	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	21	53%	TIDAK PUAS
176	2	5	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	39	98%	PUAS
177	1	5	5	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	32	80%	PUAS
178	2	5	8	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	31	78%	TIDAK PUAS
179	2	3	5	4	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	35	88%	PUAS
180	2	4	4	3	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	34	85%	PUAS
181	2	5	8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	38	95%	PUAS
182	2	5	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	21	53%	TIDAK PUAS
183	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	38	95%	PUAS
184	1	5	5	4	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	32	80%	PUAS
185	1	5	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	32	80%	PUAS
186	1	5	8	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	32	80%	PUAS
187	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	30	75%	TIDAK PUAS
188	2	5	5	4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	30	75%	TIDAK PUAS
189	2	5	5	4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	30	75%	TIDAK PUAS

PX	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	PERTANYAAN																				TOTAL	SKOR TKP	KATEGORI
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
190	2	5	4	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	22	55%	TIDAK PUAS		
191	1	5	3	4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	31	78%	TIDAK PUAS		
192	1	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	100%	PUAS		
193	2	3	6	4	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	31	78%	TIDAK PUAS	
194	1	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	100%	PUAS		
195	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	100%	PUAS		
196	2	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	21	53%	TIDAK PUAS		
197	1	4	6	4	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	32	80%	PUAS		
198	1	4	1	4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	33	83%	PUAS		
199	2	3	6	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	21	53%	TIDAK PUAS		
200	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	100%	PUAS		
201	1	4	3	4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	30	75%	TIDAK PUAS		
202	1	4	3	4	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	31	78%	TIDAK PUAS		
203	1	5	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	31	78%	TIDAK PUAS		
204	1	1	8	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	39	98%	PUAS		
205	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	39	98%	PUAS		
206	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	34	85%	PUAS		
207	2	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	39	98%	PUAS		
208	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	39	98%	PUAS		
209	1	4	6	4	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	30	75%	TIDAK PUAS		
210	1	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	100%	PUAS		
211	1	5	5	3	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	34	85%	PUAS		
212	1	1	7	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	35	88%	PUAS		
213	1	5	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	32	80%	PUAS		

PX	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	PERTANYAAN																				TOTAL	SKOR TKP	KATEGORI
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
214	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	100%	PUAS	
215	2	5	4	3	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	31	78%	TIDAK PUAS	
216	1	4	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	35	88%	PUAS	
217	1	5	5	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	35	88%	PUAS	
218	2	1	8	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	32	80%	PUAS
219	2	5	5	4	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	32	80%	PUAS	
220	2	5	8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	98%	PUAS	
221	1	5	8	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	31	78%	TIDAK PUAS
222	1	5	5	4	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	32	80%	PUAS	
223	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	32	80%	PUAS
224	2	4	4	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	31	78%	TIDAK PUAS
225	2	5	4	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	35	88%	PUAS
226	2	5	3	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	23	58%	TIDAK PUAS	
227	1	5	3	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	31	78%	TIDAK PUAS
228	2	4	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	95%	PUAS
229	2	4	3	4	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	31	78%	TIDAK PUAS
230	2	5	4	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	35	88%	PUAS
231	2	4	8	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	31	78%	TIDAK PUAS
232	2	1	4	4	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	25	63%	TIDAK PUAS
233	1	4	8	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	31	78%	TIDAK PUAS
234	2	5	1	4	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	35	88%	PUAS
235	1	4	8	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	22	55%	TIDAK PUAS
236	2	3	4	3	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	31	78%	TIDAK PUAS
237	2	4	4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	30	75%	TIDAK PUAS

PX	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	PERTANYAAN																				TOTAL	SKOR TKP	KATEGORI
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
238	2	4	4	3	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	31	78%	TIDAK PUAS		
239	2	5	8	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	33	83%	PUAS
240	1	5	8	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	32	80%	PUAS
241	1	5	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	35	88%	PUAS
242	1	5	6	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	30	75%	TIDAK PUAS
243	2	4	4	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	32	80%	PUAS
244	2	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	32	80%	PUAS
245	2	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	98%	PUAS
246	2	4	4	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	30	75%	TIDAK PUAS
247	2	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	22	55%	TIDAK PUAS
248	2	4	4	3	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	32	80%	PUAS
249	1	4	3	4	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	24	60%	TIDAK PUAS

Keterangan :

JENIS KELAMIN :

- 1 : LAKI - LAKI
- 2 : PEREMPUAN

USIA

- 1 : 17-26 TAHUN
- 2 : 27-36 TAHUN
- 3 : 37-46 TAHUN
- 4 : 47-56 TAHUN
- 5 : > 56 TAHUN

PEKERJAAN

- 1 : TNI/ POLRI
- 2 : WIRASWASTA
- 3 : PNS
- 4 : IRT
- 5 : PENSUN
- 6 : PEGAWAI SWASTA
- 7 : PELAJAR/MAHASISWA
- 8 : TIDAK BEKERJA

PENDIDIKAN TERAKHIR

- 1 : SD
- 2 : SMP
- 3 : SLTA
- 4 : PERGURUAN TINGGI

PERTANYAAN

- 1 : TIDAK PUAS
- 2 : PUAS

## Lampiran 8. Lampiran Perhitungan Tabulasi Silang

**LAMPIRAN PERHITUNGAN TABULASI SILANG**Tabel F<sub>0</sub>

Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien		Total
	Puas	Tidak Puas	
Sesuai Standar	48	37	85
Tidak Sesuai Standar	69	95	164
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>132</b>	<b>249</b>

$$F_h = \frac{\text{Jumlah Baris}}{\text{Jumlah Semua}} \times \text{Jumlah Kolom}$$

$$F_{ha} = \frac{85}{249} \times 117 = 39,94$$

$$F_{hb} = \frac{85}{249} \times 132 = 45,06$$

$$F_h = \frac{164}{249} \times 117 = 77,06$$

$$F_h = \frac{164}{249} \times 132 = 86,94$$

Tabel F<sub>h</sub>

Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien		Total
	Puas	Tidak Puas	
Sesuai Standar	39,94	45,06	85
Tidak Sesuai Standar	77,06	86,94	164
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>132</b>	<b>249</b>

$$\chi^2 = \frac{\sum (f_o - f_h)^2}{f_h}$$

$$\chi^2 = \sum \frac{(48-39,94)^2}{39,94} + \frac{(37-45,06)^2}{45,06} + \frac{(69-77,06)^2}{77,06} + \frac{(95-86,94)^2}{86,94}$$

$$= 1,63 + 1,44 + 0,84 + 0,75$$

$$= 4,66$$

Koefisien Kontigensi :

$$\begin{aligned} \text{KK} &= \frac{\sqrt{x^2}}{x^2 + N} \\ &= \frac{\sqrt{4,66}}{4,66 + 249} \\ &= 0,136 \end{aligned}$$

## Lampiran 9. Lembar Konsultasi

**UNIVERSITAS dr. SOEBANDI**

FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Dr Soebandi No. 99 Jember, Telp/Fax. (0331) 483536.

E-mail : [info@stikesdrsoebandi.ac.id](mailto:info@stikesdrsoebandi.ac.id) Website : <http://www.stikesdrsoebandi.ac.id>**LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBINGAN TUGAS AKHIR****PROGRAM STUDI SI FARMASI****STIKES dr. SOEBANDI JEMBER**

**Judul** : Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso

**Pembimbing 1** : Dra. Ratna Suparwati, M.Kes

**Pembimbing 2** : apt. Iski Weni Pebriarti, M.Farm. Klin

No	Tanggal	Materi Yang Dikonsulkan & Masukan Pembimbing	TTD Pembimbing 1	No	Tanggal	Materi Yang Dikonsulkan & Masukan Pembimbing	TTD Pembimbing 2
1	10 Agustus 2021	- Bimbingan bab 5 hasil		1	10 Agustus 2021	- Bimbingan bab 5 hasil	
2	13 Agustus 2021	- Bimbingan bab 6 Pembahasan		2	16 Agustus 2021	- Bimbingan bab 6 Pembahasan	

**UNIVERSITAS dr. SOEBANDI**

FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Dr Soebandi No. 99 Jember, Telp/Fax. (0331) 483536.

E-mail : [info@stikesdrsoebandi.ac.id](mailto:info@stikesdrsoebandi.ac.id) Website : <http://www.stikesdrsoebandi.ac.id>

3	19 Agustus 2021	- Bimbingan bab 6 pembahasan - Bimbingan bab 7 kesimpulan dan saran		3	19 Agustus 2021	- Bimbingan bab 6 pembahasan - Bimbingan bab 7 kesimpulan dan saran	
4	20 Agustus 2021	- Revisi bab 6 pembahasan - Revisi bab 7 Kesimpulan		4	20 Agustus 2021	- Revisi bab 6 pembahasan	
5	21 Agustus 2021	- Pengumpulan full naskah skripsi		5	23 Agustus 2021	- Pengumpulan full naskah skripsi	
6	22 Agustus 2021	- ACC Semhas		6	23 Agustus 2021	- ACC Semhas	