

**TINGKAT KEPUASAN WAKTU TUNGGU PASIEN  
PADA PELAYANAN DENGAN RESEP  
DI APOTEK DUTA SEHAT PAGONGAN**



**TUGAS AKHIR**

**Oleh :**

**NUR AFNI VIDIAWATI**

**18081057**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI**

**POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA**

**2021**

**TINGKAT KEPUASAN WAKTU TUNGGU PASIEN  
PADA PELAYANAN DENGAN RESEP  
DI APOTEK DUTA SEHAT PAGONGAN**



**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Mencapai  
Gelar Derajat Ahli Madya**

**Oleh :**

**NUR AFNI VIDIAWATI**

**18081057**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI**

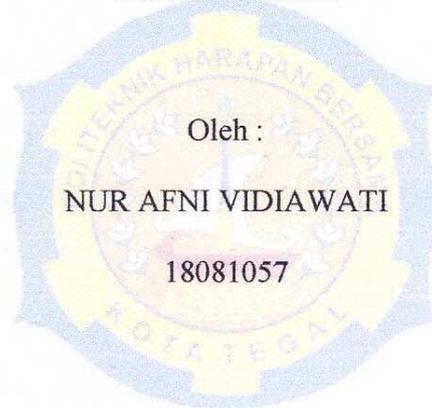
**POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA**

**2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**TINGKAT KEPUASAN WAKTU TUNGGU PASIEN  
PADA PELAYANAN DENGAN RESEP  
DI APOTEK DUTA SEHAT PAGONGAN**

**TUGAS AKHIR**



Diperiksa Dan Disetujui Oleh :

Pembimbing I

**Apt. Heru Nurcahyo, S.Farm, M.Sc**  
NIDN : 0611058001

Pembimbing II

**Apt. Purgiyanti, S.Si, M.Farm**  
NIDN : 0619057802

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : NUR AFNI VIDIAWATI

NIM : 18081057

Jurusan / Program Studi : DIPLOMA III FARMASI

Judul Tugas Akhir : TINGKAT KEPUASAN WAKTU TUNGGU PASIEN  
PADA PELAYANAN DENGAN RESEP DI APOTEK  
DUTA SEHAT PAGONGAN

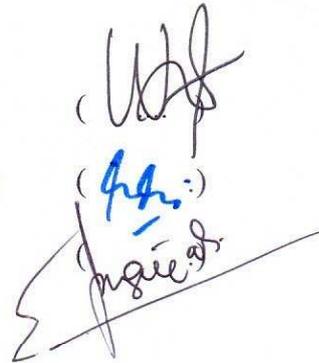
Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi pada Jurusan/Program Studi Diploma III Farmasi, Politeknik Harapan Bersama Tegal.

### TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Wilda Amananti.,S.Pd.,M.Si

Anggota Penguji 1 : Apt.Rizki Febriyanti,M.,Farm

Anggota Penguji 2 : Apt.Purgiyanti,S.Si,M.Farm



Tegal, 19 April 2021

Ketua Program Studi  
Diploma III Farmasi



apt. Sari Prabandari,S.Farm.,MM

NIPY. 08.015.223

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri,  
dan semua sumber baik yang kutip maupun yang di rujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

NAMA	: NUR AFNI VIDIAWATI
NIM	: 18081057
Tanda Tangan	 A handwritten signature in black ink is written over a yellow postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEPULUH RIBU RUPIAH', '1000', 'TEL', '20', 'METERAI TEMPEL', and the serial number 'D6162AJX172565867'.
Tanggal	: 19 April 2021

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

### TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai sivitas akademika Politeknik Harapan Bersama Tegal, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : NUR AFNI VIDIAWATI

NIM : 18081057

Jurusan / Program Studi : DIPLOMA III FARMASI

Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Harapan Bersama **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*None-Exclusive Royalty Free Right*)** atas tugas akhir saya yang berjudul :

#### **TINGKAT KEPUASAN WAKTU TUNGGU PASIEN PADA PELAYANAN DENGAN RESEP DI APOTEK DUTA SEHAT PAGONGAN**

Bersama perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Harapan Bersama Tegal berhak menyimpan, mengalihmedia formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tegal  
Pada Tanggal : 19 April 2021  
Yang menyertakan



(NUR AFNI VIDIAWATI)

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

- Jawaban dari sebuah keberhasilan adalah terus belajar dan tak kenal putus asa.
- Disiplin adalah jembatan antara cita-cita dan pencapaiannya.
- Pendidikan merupakan senjata yang paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia.
- Hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok adalah harapan.
- Penyemangatku Orangtua, suami, keluarga dan sahabat.

## **PRAKATA**

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Resep di Apotek Duta Sehat Pagongan” dengan baik. Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar derajat Ahli Madya pada program studi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapat bimbingan, pengarahan, bantuan, dukungan dari beberapa pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberi kesehatan dan kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
2. Kedua orangtua dan Suami yang selalu memberikan doa serta dukungan dan semangat kepada penulis.
3. Bapak Nizar Suhendra, SE, MPP selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Tegal.
4. Ibu Apt., Sari Prabandari., S.Farm, M.M selaku Kepala Prodi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama.
5. Bapak Apt., Heru Nur Cahyo, M.Sc. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu serta memberikan bimbingan, arahan serta masukan kepada penulis

6. Ibu Apt., Purgiyanti, S.Si., M.Farm selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, dorongan serta arahan. Terimakasih atas waktunya dan bimbingannya yang di berikan kepada penulis.
7. Keluarga yang telah memberikan dukungan, doa dan semangat kepada penulis.
8. Teman – teman Apotek Duta Sehat dan teman seperjuangan terutama kelas farmasi H yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam penyusunan Tugas Akhir.
9. Siska Andriyani, Maulida Hurun A'in, Dwi Rista istiqmawati, Hafizatul Awaliyah, Yuni istianah, Winda Setyowati, Fitria Nur Atika yang telah menemani dan memberikan semangat yang lebih kepada penulis.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam pelaksanaan pembuatan Tugas Akhir ini.

Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam Tugas Akhir SWT senantiasa melimpahkan rahmatnya dan kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, maka penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran pembaca yang membangun untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Tegal, 19 April 2021

Penulis

## INTISARI

**Vidiawati, Nur Afni, Nurcahyo, Heru, Purgiyanti, 2021. Tingkat Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Resep Di Apotek Duta Sehat Pagongan.**

Waktu tunggu pelayanan resep dapat mencerminkan suatu proses kerja suatu dari tenaga farmasi dalam melakukan pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu pelayanan obat dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan.

Metode penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data melalui kuesioner kepada 60 orang responden pasien yang menebus resep dan telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *quota sampling*.

Hasil penelitian dapat disimpulkan, dari 60 responden yang diteliti tingkat kepuasan yaitu tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu pelayanan obat dengan resep yang paling banyak pada kategori sangat puas yang berjumlah 54 responden (90%). Dan pasien puas 6 responden (10%), responden tidak puas 0% dan responden sangat tidak puas 0%

**Kata Kunci :** *Kepuasan Pasien, Waktu Tunggu, Pelayanan Obat, Apotek Duta Sehat Pagongan.*

## **ABSTRACT**

***Vidiawati, Nur Afni, Nurcahyo, Heru, Purgiyanti, 2021. Patient Satisfaction Levels of Waiting Time for Prescription Medicines at Duta Sehat Pharmacy Pagongan.***

*The waiting time for prescription services can reflect a work process of a pharmacy in providing services that are tailored to the situation and patient's expectations. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction at the waiting time for prescription drug services at the Duta Sehat Pagongan Pharmacy.*

*This research method is descriptive quantitative. Data collection through questionnaires to 60 patient respondents who redeemed prescriptions and have met the inclusion and exclusion criteria. The sampling technique used the quota sampling technique.*

*The results of the study can be concluded, from the 60 respondents who studied the level of satisfaction, namely the level of patient satisfaction at the waiting time for prescription drug services at most in the very satisfied category, amounting to 54 respondents (90%). And the patient is satisfied 6 respondents (10%), respondents are not satisfied 0% and respondents are very dissatisfied 0%*

***Keywords:*** *Patient Satisfaction, Waiting Time, Drug Services, Pharmacy Duta Sehat Pagongan.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
PRAKATA.....	viii
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Keaslian Penelitian.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Kepuasan Pasien .....	7
2.1.1 Definisi Kepuasan Pasien .....	7
2.1.2 Faktor Berpengaruh Pada Kepuasan Pasien .....	8
2.1.3 Kepuasan Pasien Dipengaruhi Oleh Karakteristik Pasien.....	10
2.2 Waktu Tunggu .....	11

2.2.1	Definisi Waktu Tunggu .....	11
2.2.2	Faktor Berpengaruh Pada Waktu Tunggu .....	13
2.3	Resep.....	14
2.3.1	Definisi Resep .....	14
2.3.2	Pengkajian dan Pelayanan Resep .....	15
2.4	Apotek.....	16
2.4.1	Definisi Apotek .....	16
2.4.2	Tugas dan Fungsi Apotek.....	17
2.5	Apotek Duta Sehat Pagongan .....	18
2.5.1	Sejarah Apotek Duta Sehat Pagongan.....	18
2.5.2	Struktur Organisasi Apotek Duta Sehat .....	19
2.5.3	Visi dan Misi Apotek Duta Sehat Pagongan .....	19
2.6	Kerangka Teori .....	21
2.7	Kerangka Konsep.....	22
2.7.1	Uraian Kerangka Konsep.....	23
BAB III .....		24
METODE PENELITIAN.....		24
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	24
3.2	Rancangan dan Jenis Penelitian .....	24
3.3	Populasi dan Sampel .....	25
3.3.1	Populasi .....	25
3.3.2	Sampel .....	25
3.4	Variabel Penelitian.....	27
3.5	Definisi Operasional (OP).....	27
3.6	Jenis dan Cara Pengumpulan Data.....	29
3.6.1	Jenis Data.....	29
3.6.2	Cara Pengumpulan Data .....	29
3.7	Validitas dan Reliabilitas .....	30
3.8	Pengolahan dan Analisis Data .....	30
3.8.1	Pengolahan Data.....	30
3.8.2	Analisis Data .....	31
3.9	Etika Penelitian .....	32

BAB IV .....	34
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Karakteristik Responden .....	34
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	34
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	35
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
4.2 Tingkat Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Resep .....	38
BAB V.....	42
KESIMPULAN DAN SARAN.....	42
5.1 Kesimpulan .....	42
5.2 Saran .....	42
DAFTAR PUSTAKA .....	43

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	27
Tabel 3.2 Skor Kuesioner Kepuasan Pasien .....	30
Tabel 3.5 Kategori Kepuasan Pasien .....	32
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur .....	34
Tabel 4.2. Distibusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	36
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
Tabel 4.5. Tingkat Kepuasan Pasien .....	38
Tabel 4.6. Tingkat Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Resep di Apotek Duta Sehat Pagongan .....	41

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh Resep .....	16
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Apotek Duta Sehat .....	19
Gambar 2.3 Kerangka Teori.....	21
Gambar 2.4 Kerangka Konsep .....	22

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian .....	47
Lampiran 2. Balasan Surat Ijin Penelitian.....	48
Lampiran 3. Lembar Data Responden .....	49
Lampiran 4. Pengisian Kuesioner Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu Sesudah Uji Validitas .....	51
Lampiran 5. Kuesioner Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu Sesudah Uji Validitas .....	52
Lampiran 6. Deskriptif Karakteristik Responden .....	53
Lampiran 7. Rekapitulasi Jawaban Responden.....	55
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian di Apotek Duta Sehat Pagongan.....	58

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu tempat pelayanan kesehatan di Indonesia adalah apotek. Apotek merupakan suatu sarana untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan sarana untuk penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Tugas dan fungsi apotek adalah tempat pengabdian apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan, sarana farmasi untuk melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat, dan sarana penyalur perbekalan farmasi, termasuk obat yang diperlukan masyarakat, secara luas dan merata (Menteri Kesehatan RI, 2016). Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di apotek, maka harus dilakukan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian salah satunya waktu tunggu (Narendra, 2017).

Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat. Waktu tunggu pelayanan resep dapat mencerminkan suatu proses kerja suatu dari tenaga farmasi dalam melakukan pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Dalam mewujudkan pelayanan prima, apotek harus dapat mengoptimalkan waktu tunggu yang pendek untuk pelayanan resep obat jadi maupun obat racikan. Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas

terpenuhinya kebutuhan, pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Manurung, 2010). Kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama, karena kepuasan pelanggan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Hal ini akan berpengaruh pada loyalitas pelanggan (Utami, 2018). Standar Pelayanan Kefarmasian merupakan pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik (Menteri Kesehatan RI, 2016).

Permasalahan yang terjadi selama ini adalah seringkali waktu tunggu menjadi suatu penyebab pasien merasa tidak nyaman dalam proses penyediaan obat di Apotek. Sehingga perlu halnya mengevaluasi proses lamanya waktu tunggu pelayanan penyediaan obat di Apotek, sehingga masyarakat bisa merasa nyaman dalam memperoleh keseluruhan pelayanan di Apotek. Sejauh mana kualitas dan profesionalisme dari tenaga teknis kefarmasian dan Apoteker dalam melayani resep dari pasien, baik itu resep obat jadi maupun resep obat racikan.

Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan bahwa ada beberapa pasien yang mengeluhkan waktu tunggu obat yang lama. Dan ada juga pasien yang meninggalkan resep saat sedang mengantri pelayanan resep. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar minimal yang

ditetapkan kementerian kesehatan adalah  $\leq 30$  menit, sedangkan waktu tunggu obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu  $\leq 60$  menit (Menteri Kesehatan RI, 2016).

Apotek Duta Sehat Pagongan merupakan salah satu tempat pelayanan masyarakat sekitar. Berdasarkan hasil observasi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada bulan November 2020, apotek tersebut cukup banyak pasien yang berkunjung untuk menebus obat dengan resep. Rata – rata jumlah resep perhari mencapai 15 lembar (Sumber Internal). Hal ini dikarenakan di Apotek tersebut menjalin kerja sama dengan salah satu RS DKT Pagongan sehingga banyak pasien yang berkunjung di Apotek Duta Sehat Pagongan. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Resep Di Apotek Duta Sehat Pagongan”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu pelayanan dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel penelitian ini adalah kepuasan pasien pada waktu tunggu pelayanan obat dengan resep.

2. Penelitian dilakukan di Apotek Duta Sehat Pagongan.
3. Penelitian dilaksanakan pada bulan November 2020 – Januari 2021.
4. Elemen hanya cepat tanggap yang di teliti.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu pelayanan dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak Apotek Duta Sehat Pagongan untuk dijadikan data kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan obat dengan resep.

2. Manfaat Bagi Peneliti

Dapat menerapkan ilmu dan teori yang telah didapat saat kuliah. Dan diharapkan penelitian ini dapat memberi pengalaman dan menambah wawasan tentang kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan obat dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan.

3. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

## 1.6 Keaslian Penelitian

**Tabel 1.1 Keaslian Penelitian**

No.	Pembeda	Janah (2017)	Septiani (2018)	Afni (2021)
1.	Judul Penelitian	Hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun.	Gambaran waktu tunggu pelayanan resep obat di Apotek Mugi Sehat Brebes.	Tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu obat dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan.
2.	Sampel Penelitian	Sampel pada penelitian ini pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun.	Sampel pada penelitian ini resep di Apotek Mugi Sehat Brebes.	Sampel pada Penelitian ini pasien yang menunggu pelayanan obat dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan.
3.	Rancangan Penelitian	Analitik observasional dengan pendekatan studi <i>cross sectional</i> .	Penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.	jenis penelitian survei yang bersifat deskriptif.
4.	Tempat Penelitian	Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun.	Apotek Mugi Sehat Brebes.	Apotek Duta Sehat Pagongan.
5.	Cara Pengambilan Data	Metode diambil menggunakan analisis univariate dan bivariate, serta uji statistik <i>chi square</i> .	Metode diambil dari data primer.	Metode diambil dari data primer.

**Lanjutan Tabel 1.1 Keaslian Penelitian**

No.	Pembeda	Janah (2017)	Septiani (2018)	Afni (2021)
6.	Teknik Sampling	Pada penelitian ini menggunakan teknik <i>Purposive sampling</i>	Pada penelitian ini menggunakan teknik <i>Purposive sampling</i>	Pada penelitian ini menggunakan teknik <i>Qouta sampling</i>
7.	Hasil	Hasil penelitian waktu tunggu pelayanan obat dikatakan sesuai standar sebesar 23% dan tidak sesuai standar 76%, sedangkan kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan sebesar 36% dan tidak puas 63%.	Hasil waktu tunggu pelayanan resep obat di Apotek Mugi Sehat Brebes adalah resep obat jadi yaitu 3 menit 39 detik, dan resep obat racikan 6 menit 23 detik.	Hasil penelitian Tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu obat dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan adalah sangat puas sebanyak 70 responden (87,5%), puas sebanyak 10 responden (12,5%), tidak puas sebanyak 0 responden (0%), sangat tidak puas sebanyak 0 responden (0%).

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kepuasan Pasien**

##### **2.1.1 Definisi Kepuasan Pasien**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan – harapannya (Nursalam, 2013). Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apabila jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lama waktu pelayanan). Pasien biasanya mempunyai pengalaman kurang atau tidak menyenangkan, bahkan menakutkan ketika pergi berobat karena pelayanan yang didapatkan tidak maksimal dan cenderung merugikan pasien dan hal ini bisa mengakibatkan ketidakpuasan pasien (Anjaryani, 2009).

Indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari mutu pelayanan kesehatan yang mereka terima. Penerapan pendekatan jaminan mutu menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan artinya

tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan (Agustina, 2010). Apabila pelayanan yang diterima memenuhi harapan pasien, maka pasien akan merasa puas dan sebaliknya apabila pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan pasien maka pasien akan merasa kecewa (Gaghana, 2013).

Masyarakat melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan dilaksanakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap, mampu menyembuhkan keluhan, serta mencegah berkembang penyakit. Pandangan pasien ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan dalam pengobatan dan pasien akan datang berobat kembali (Oroh, 2014).

### **2.1.2 Faktor Berpengaruh Pada Kepuasan Pasien**

Menurut Muninjaya (2012), ada lima elemen yang digunakan pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan :

1. *Tangible* (kenyataan), dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan staf yang menyenangkan.
2. *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.

3. *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).
4. *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.

5. *Assurance* (kepastian), kemampuan petugas kesehatan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan pada pelanggan atau 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.

### **2.1.3 Kepuasan Pasien Dipengaruhi Oleh Karakteristik Pasien**

Kepuasan pasien merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien tidak puas mereka akan memberitahukan kepada orang lain tentang pengalaman buruknya, sebaliknya apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pelayanan kesehatan. Dari beberapa penelitian sebelumnya yang dikutip oleh Hasan, (2014) kepuasan sangat dipengaruhi oleh karakteristik pasien antara lain :

#### **1. Umur**

Umur mempengaruhi daya tangkap dan pola pikir seseorang, semakin bertambahnya usia maka berkembang pula daya tangkap dan pola pikir seseorang. Setelah melewati usia madya (40 – 60 tahun), daya tangkap dan pola pikir seseorang akan menurun.

## 2. Jenis kelamin

Penelitian Hashim mengatakan perempuan lebih mudah merasa puas (63%) terhadap pelayanan yang berikan oleh petugas, karena perempuan lebih cenderung cepat menerima dan memahami penjelasan dan layanan yang berikan perawat dan dokter.

## 3. Tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan dapat menentukan tingkat kemampuan seseorang dalam memahami dan menyerap pengetahuan yang telah diperoleh. Umumnya, pendidikan mempengaruhi suatu proses pembelajaran, semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin baik tingkat pengetahuannya.

## 4. Pekerjaan

Sekumpulan kedudukan (posisi) yang memiliki persamaan kewajiban atau tugas – tugas pokoknya. Pekerjaan mempengaruhi keadaan ekonomi seseorang yang bila mana jika seseorang tersebut mempunyai sebuah pekerjaan yang tercukupi.

## **2.2 Waktu Tunggu**

### **2.2.1 Definisi Waktu Tunggu**

Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidak puasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional (Dewi, 2015). Waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien

untuk mendapatkan pelayanan dari tempat pendaftaran sampai masuk keruang pemeriksaan dokter oleh (Soebarto, 2011). Waktu tunggu pelayanan resep dapat mencerminkan proses kerja seorang tenaga farmasi dalam melakukan pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Dalam mewujudkan pelayanan prima apotek harus dapat mengoptimalkan waktu tunggu yang pendek untuk pelayanan resep obat jadi maupun obat racikan (Ointu, 2013). Waktu tunggu pelayanan yang baik berhubungan dengan kepuasan pelanggan, sehingga rumah sakit harus dapat mengontrol waktu pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien (Fitriah dkk, 2016).

Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan adalah  $\leq 30$  menit, sedangkan waktu tunggu obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu  $\leq 60$  menit (Menteri Kesehatan RI, 2016).

Waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi dua yaitu waktu tunggu obat jadi dan waktu tunggu obat racikan (Widiasari, 2009), waktu tunggu pelayanan resep terdiri dari berbagai tahap yaitu:

1. Tahap pembayaran, tahap pembayaran dan penomoran memakan waktu lebih dari satu menit karena komputer menghargai lambat dalam merespon disebabkan memory server tidak cukup menampung data yang ada.

2. Tahap resep masuk, tahap pengecekan dan penyerahan obat memerlukan waktu lebih dari dua menit, karena tidak ada Asisten Apoteker sudah sibuk dengan tahap telebih pada saat jam-jam puncak dimana terjadi penumpukan resep.
3. Tahap pengambilan obat paten, tahap pembuatan obat racikan, tahap etiket dan kemas membutuhkan waktu cukup lama jika dibandingkan dengan tahap yang lainnya karena dibutuhkan waktu mencari dan mangambil obat paten. Sedangkan untuk obat racikan dibutuhkan waktu menghitung, menimbang dan mengambil obat sesuai dengan dosis yang diperbolehkan, serta etiket dan kemas membutuhkan ketelitian, khususnya pada obat racikan agar tepat dosisnya pada setiap kemasan.

### **2.2.2 Faktor Berpengaruh Pada Waktu Tunggu**

Faktor yang berpengaruh pada waktu tunggu adalah sebagai berikut (Septini, 2012) :

1. Jenis resep, dibedakan menjadi jenis racikan dan non racikan.
2. Dimana jenis resep racikan membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan dengan resep non racikan.
3. Jumlah resep dan kelengkapan resep. Dalam hal ini adalah jumlah item resep, dimana setiap penambahan item obat didalam resep akan memberikan penambahan waktu pada setiap tahap pelayanan resep.
4. Shift petugas, dimana pada shift pagi memerlukan waktu pelayanan yang lebih cepat dibandingkan dengan shift sore

5. Ketersediaan SDM yang cukup dan terampil, sehingga dapat mengurangi lama waktu pelayanan di apotek.
6. Ketersediaan obat sesuai resep yang diterima, sehingga waktu yang terbuang untuk mencari obat pengganti yang lain dapat dikurangi.
7. 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.
8. Partisipasi pasien atau keluarganya selama menunggu proses layanan resep.

## **2.3 Resep**

### **2.3.1 Definisi Resep**

Resep adalah permintaan tertulis dari dokter kepada apoteker atau farmasi pengelola apotek untuk memberikan obat jadi atau meracik obat dalam bentuk tertentu sesuai dengan keahliannya, takaran dan jumlah obat sesuai dengan yang diminta, kemudian menyerahkannya kepada yang berhak atau pasien (Aznan, 2010). Resep adalah permintaan tertulis dari dokter atau dokter gigi kepada apoteker baik dalam bentuk paper maupun elektronik untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai peraturan yang berlaku. Obat adalah bahan atau paduan bahan, termasuk produk biologi yang digunakan untuk mempengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan,

pemulihan, peningkatan kesehatan dan kontrasepsi untuk manusia (Menteri Kesehatan RI, 2016).

### **2.3.2 Pengkajian dan Pelayanan Resep**

Kegiatan pengkajian Resep meliputi administrasi, kesesuaian farmasetik dan pertimbangan klinis (Menteri Kesehatan RI, 2016).

1. Kajian administratif meliputi :
  - a. Nama pasien, umur, jenis kelamin dan berat badan
  - b. Nama dokter, nomor Surat Izin Praktik (SIP), alamat, nomor telepon dan paraf
  - c. Tanggal penulisan Resep.
2. Kajian kesesuaian farmasetik meliputi :
  - a. Bentuk dan kekuatan sediaan
  - b. Stabilitas
  - c. Kompatibilitas (ketercampuran Obat).
3. Pertimbangan klinis meliputi:
  - a. Ketepatan indikasi dan dosis obat
  - b. Aturan, cara dan lama penggunaan Obat
  - c. Duplikasi dan atau polifarmasi
  - d. Reaksi Obat yang tidak diinginkan (alergi, efek samping obat, manifestasi klinis lain)
  - e. Kontra indikas
  - f. Interaksi.



obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional (Menteri Kesehatan RI, 2016). Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker. Perbekalan kesehatan adalah semua bahan dan peralatan yang diperlukan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan. Sedangkan sediaan farmasi meliputi obat, bahan obat, obat asli Indonesia, alat kesehatan dan kosmetik (Menteri Kesehatan RI, 2016).

#### **2.4.2 Tugas dan Fungsi Apotek**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009, tugas dan fungsi Apotek adalah :

1. Tempat pengabdian profesi seorang Apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker
2. Sarana yang digunakan untuk melakukan Pekerjaan Kefarmasian
3. Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan distribusi sediaan farmasi antara lain obat, bahan baku, obat tradisional, dan kosmetika.
4. Sarana pembuatan dan pengendalian mutu sediaan Farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep Dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional.

Sarana penyaluran perbekalan Farmasi yang harus menyebarkan obat yang diperlukan masyarakat secara meluas dan merata. Layanan

kefarmasian kini mengacu kepada *pharmaceutical care*. Orientasi layanan bergeser dari obat ke pasien. Konsekuensinya ahli farmasi dituntut untuk meningkatkan keterampilan dan perilakunya dalam berinteraksi dengan pasien. Tujuannya untuk melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional dan melindungi profesi dalam menjalankan praktek kefarmasian (Hartini, 2009).

## **2.5 Apotek Duta Sehat Pagongan**

### **2.5.1 Sejarah Apotek Duta Sehat Pagongan**

Apotek Duta Sehat didirikan oleh Ibu Ari Kartini beserta suaminya Bapak Fatkhurozi pada tanggal 20 April 2009. Dengan pengelolaannya menggunakan sistem komputer (Sumber Internal).

Berikut adalah definisi umum mengenai Apotek Duta Sehat :

Nama APA : Sari Utami, S.Si., Apt

No.SIPA : 024/SIPA-AP/Dinkes/2016

Nama PSA : Ari Kartini Kurniawati

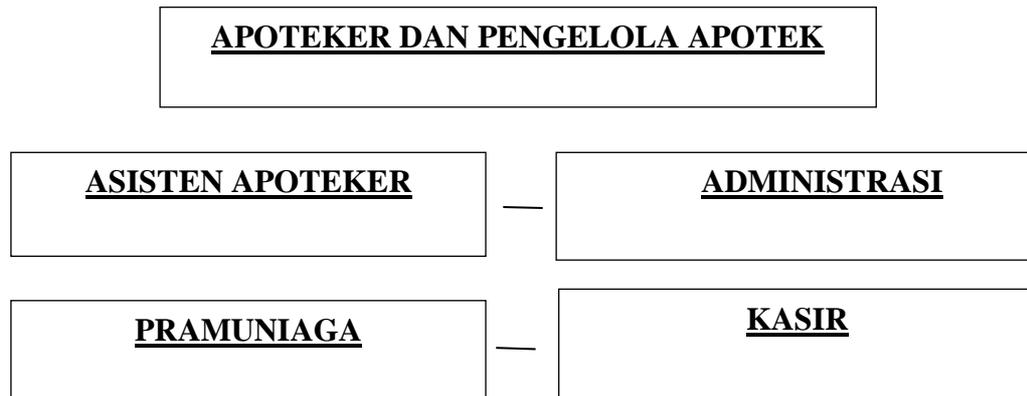
Alamat : Jl. Raya Pagongan Rt 02/11 Kec. Dukuhturi - Tega

Tata Ruang Apotek Duta Sehat Pagongan, terdiri dari :

1. Ruang Racik atau Peresepan, dan ruang tunggu yang dibuat nyaman mungkin dengan disediakan kursi yang memanjang.
2. Penataan obat yang diatur dan penyimpanan obat diatur alfabetis dan berdasarkan penggolongannya sehingga memudahkan dan mempercepat proses pelayanan.
3. Ruang kerja apotek meliputi : tempat kasir, tempat kerja apoteker,

ruang peracikan, ruang pengecekan kesehatan, ruang inkaso, ruang penyimpanan obat generik dan paten.

### 2.5.2 Struktur Organisasi Apotek Duta Sehat



**Gambar 2.2 Struktur Organisasi Apotek Duta Sehat**

(Sumber Internal)

### 2.5.3 Visi dan Misi Apotek Duta Sehat Pagongan

#### 1. Visi Apotek Duta Sehat Pagongan

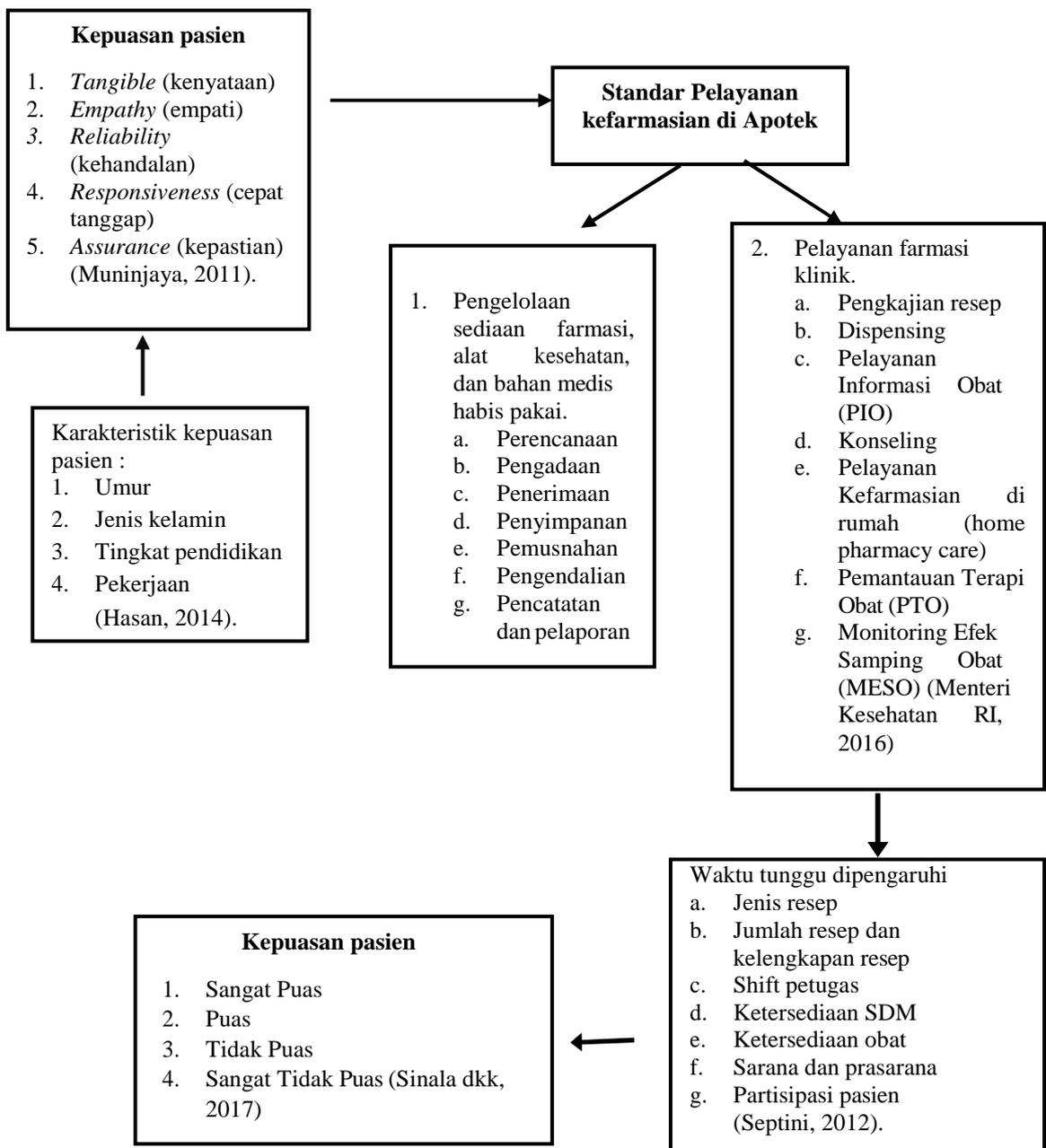
Menjadi salah satu apotek penyedia obat – obatan terbesar dan terlengkap, serta menyediakan tempat pengecekan kesehatan seperti gula darah, asam urat dan kolesterol dan tempat konsultasi pasien swamedikasi. (Sumber Internal).

## 2. Misi Apotek Duta Sehat Pagongan

- a. Pelayanan berkualitas dan mengedukasi, memberikan pelayanan yang profesional dan efisien dengan sepenuh hati, sebaik mungkin memberikan pelayanan edukasi langsung dengan pasien.
- b. Mengutamakan pelanggan, memperhatikan apa saja kebutuhan konsumen dan melengkapi produk sebaik mungkin. Mendengarkan keluhan, kebutuhan pasien atau konsumen dan berusaha sebaik mungkin untuk memberikan solusi terbaik.
- c. Berinovasi dan berkembang, terbuka terhadap perubahan dan senantiasa berinovasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan cara menggabungkan teknologi terkini dan meningkatkan standar kualitas baik tempat, obat – obatan, maupun SDM.
- d. Integritas, memberikan pelayanan yang ber etika dengan mematuhi semua persyaratan hukum dan peraturannya, untuk memastikan penyampaian dalam pelayanan dan produk yang terbaik. Mewujudkan nilai – nilai kejujuran dan keterbukaan (Sumber Internal).

## 2.6 Kerangka Teori

Teori pelayanan farmasi di apotik Duta Sehat Pagongan dapat di gambarkan sebagai berikut :

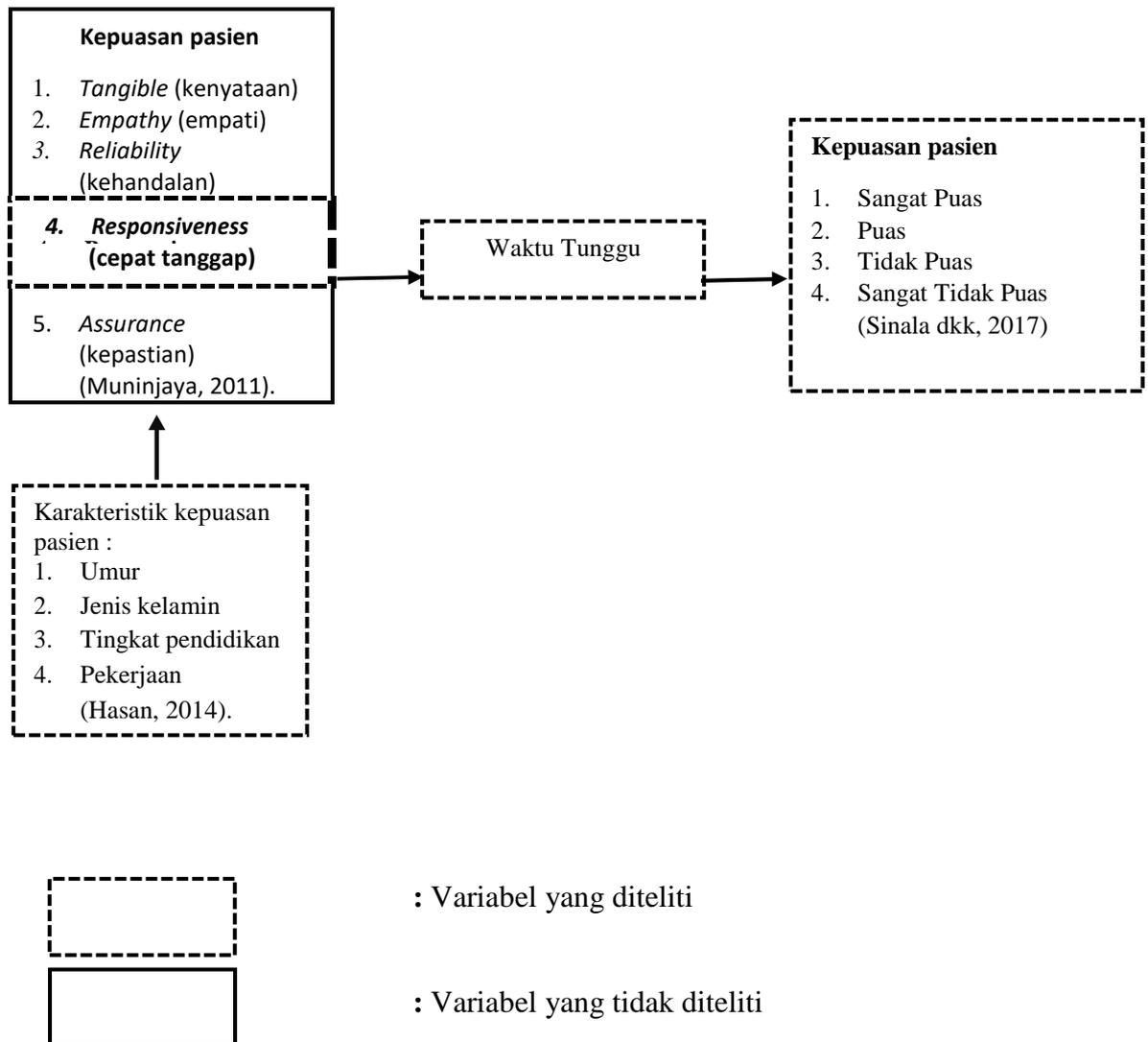


**Gambar 2.3 Kerangka Teori**

(Sumber : Muninjaya (2011), Hasan (2014), Menteri Kesehatan RI (2016), Septini (2012) Sinala dkk (2017)).

## 2.7 Kerangka Konsep

Dapat digambarkan sebagai berikut kerangka konsep kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Apotek Duta Sehat Pagongan :



**Gambar 2.4 Kerangka Konsep**

(Sumber : Hasan (2014), Septini (2012), Sinala dkk (2017))

### **2.7.1 Uraian Kerangka Konsep**

Penelitian ini dilakukan di Apotek Duta Sehat Pagongan jalan raya Pagongan RT 02 RW II Dukuhhuri, Kab.Tegal, dengan responden pasien atau konsumen yang datang pada Apotek Duta Sehat Pagongan. Pemilihan Apotek Duta Sehat Pagongan sebagai tempat penelitian didasarkan pada lokasi Apotek Duta Sehat yang strategis sehingga banyak konsumen yang datang untuk berkunjung, sehingga perlu diketahui kualitas dan kecepatan tanggapan pelayanan obat dengan resep yang ada di apotek Duta Sehat terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan yang terdiri dari 5 dimensi, tetapi peneliti hanya meneliti 1 Dimensi yaitu dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) yang berkaitan dengan sikap tanggap petugas apotek dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan masalah dengan cepat.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam ruang lingkup penelitian dijelaskan tentang batasan penelitian bersangkutan dari sudut keilmuan, masalah, sasaran, tempat dan waktu.

##### 1. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian bidang farmasi sosial.

##### 2. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini dilakukan di Apotek Duta Sehat yang bertempat di Jl. Raya Pagongan RT 11/02 Dukuhuri, Kab Tegal Jawa Tengah.

##### 3. Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2020 – Februari 2021.

#### **3.2 Rancangan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan gambaran atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif (Notoatmojo, 2010). Penelitian ini menggambarkan tentang tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu obat dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan. Sedangkan penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan metode kuantitatif, yaitu sebuah metode penelitian yang bertujuan menggambarkan fenomena atau gejala sosial secara kuantitatif (Martono, 2015).

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 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 dalam penelitian ini adalah pasien yang menebus obat dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan diambil dari rata-rata jumlah pasien yang datang dengan membawa resep ke Apotek Duta Sehat Pagongan 3 bulan sebelum di lakukanya penelitian yaitu sebanyak 150 responden.

#### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah sebagian dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Sugiyono, 2011). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang menebus obat dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut :

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pasien atau keluarga pasien yang menebus obat dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan pada bulan November 2020.
2. Responden berusia diatas 17-55 tahun.
3. Responden bisa membaca dan menulis.

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden yang bersedia untuk mengisi kuesioner.

### Penentuan Besar Sampel

Populasi diambil dari rata – rata tiga bulan sebelum penelitian yaitu bulan September, Oktober, November sebanyak 150 orang. Besar sampel dalam penelitian ini dapat ditentukan dengan rumus Slovin yaitu sebagai berikut (Notoatmojo, 2010)

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel      N = Ukuran Populasi

d = Persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel dapat ditolerir, yaitu 10% (0,1)

Sehingga dapat dihitung besar sampel sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{N (d)^2 + 1} \\ n &= \frac{150}{150(0,1)^2 + 1} \\ n &= \frac{150}{2,5} \\ &= 60 \end{aligned}$$

Jadi besar sampel minimal yang digunakan peneliti sebanyak 60.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *quota sampling* yang didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi. *Quota sampling* adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Dalam teknik ini

jumlah populasi tidak diperhatikan akan tetapi diklasifikasikan dalam beberapa kelompok (Sugiono,2010).

### 3.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulanya (Janah, 2017). Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien pada waktu tunggu pelayanan obat dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan.

### 3.5 Definisi Operasional (OP)

**Tabel 3.1 Definisi Operasional**

Variabel	Definisi	Cara Ukur	Alat Ukur	Kriteria Ukur	Skala
Kepuasan waktu tunggu cepat tanggap ( <i>Responsiv</i> )	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan – harapannya	Responden mengisi kuesioner jawaban sangat tidak puas diberi skor 1, tidak puas diberi skor 2, puas diberi skor 3, sangat puas diberi skor 4	Kuesioner	1. kategori sangat puas jika nilainya > 81,25%-100% 2. Kategori puas jika nilainya > 62,75%-81,25% 3. Kategori tidak puas jika nilainya > 43,75%-62,75% 4. Kategori sangat tidak puas jika nilainya > 25%-43,75% (Sinala dkk, 2017).	Ordinal

**Lanjutan Tabel 3.1 Definisi Operasional**

Variabel	Definisi	Cara Ukur	Alat Ukur	Kriteria Ukur	Skala
Umur	Umur adalah lamanya seseorang hidup dihitung dari tahun lahirnya.	Responden mengisi kolom umur pada lembar kuesioner.	Kuesioner	1. Remaja akhir (17- 25 tahun) 2. Dewasa awal (26- 35 tahun) 3. Dewasa akhir (36-45 tahun) 4. Lansia awal (46- 55) (Depkes RI, 2009)	Nominal
Jenis kelamin	Identitas sebagai laki-laki atau perempuan	Responden mengisi kolom jenis kelamin pada lembar kuesioner.	Kuesioner	1. Laki – laki 2. Perempuan	Nominal
Pendidikan	Sekolah formal yang telah diikuti responden dan telah memiliki tanda bukti lulus dari instansi resmi yang terkait.	Responden mengisi kolom pendidikan pada lembar kuesioner.	Kuesioner	1. SD 2. SMP 3. SMA 4. Perguruan tinggi	Ordinal
Pekerjaan	Sekumpulan kedudukan (posisi) yang memiliki persamaan kewajiban atau tugas – tugas pokoknya.	Responden mengisi kolom pekerjaan pada lembar kuesioner.	Kuesioner	1. Pelajar atau Mahasiswa 2. PNS 3. Pegawai swasta 4. IRT 5. Pedagang 6. Tidak bekerja	Nominal

## **3.6 Jenis dan Cara Pengumpulan Data**

### **3.6.1 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis data primer. Data primer adalah primer sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (Notoatmojo, 2010) atau data yang dimaksud adalah data yang diambil dan diukur secara langsung pada responden adalah kuisisioner.

### **3.6.2 Cara Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner yang dibagikan kepada responden atau keluarga pasien yang menebus resep di Apotek Duta Sehat Pagongan. Kuisisioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal – hal yang mereka ketahui (Arikunto, 2010). Kuisisioner dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data mengenai tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu pelayanan obat dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan. Penggunaan kuisisioner dilakukan dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden yang berisi :

1. Kuisisioner bagian pertama berisi identitas diri responden, yang meliputi nama, jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan.
2. Kuisisioner bagian kedua digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu.

Penelitian terhadap kepuasan responden berdasarkan sistem

skoring sebagai berikut (Sinala dkk, 2017) :

**Tabel 3.2 Skor Kuesioner Kepuasan Pasien**

No.	Jawaban	Skor
1.	Sangat Tidak Puas (STP)	1
2.	Tidak Puas (TP)	2
3.	Puas (P)	3
4.	Sangat Puas (SP)	4

### 3.7 Validitas dan Reliabilitas

Penelitian yang saya lakukan tidak ini tidak melakukan uji vaiditas dan uji Reliabilitas karena kuesioner yang saya gunakan mengadops dari penelitian sebelumnya atas nama Ela Widia,Amd,.Farm tahun 2020 yang berjudul Tingkat Kepuasan Pasien pada Waktu Tunggu Peyanan Obat dengan Resep di Apotek Sumber Waras Tegal .

### 3.8 Pengolahan dan Analisis Data

#### 3.8.1 Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan berupa jawaban dari setiap pertanyaan kuisisioner akan diolah dengan langkah – langkah, sebagai berikut :

##### 1. *Editing*

Hasil kuisisioner atau pengamatan dari lapangan harus dilakukan penyuntingan (*Editing*) terlebih dahulu. Secara umum editing merupakan kegiatan untuk pengecekan dan perbaikan isian formulir atau kuisisioner.

## 2. Coding

Setelah semua kuisioner diedit atau disunting, selanjutnya dilakukan peng "kodean" atau "coding", yakni mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan.

## 3. Memasukan Data (*Data Entry*)

Data, yakni jawaban – jawaban dari masing –masing responden yang dalam bentuk "kode" (angka atau huruf) dimasukkan kedalam program atau software komputer.

## 4. Pembersihan Data (*Cleaning*)

Pembersihan data yaitu pemeriksaan semua data yang telah dimasukkan kedalam komputer guna menghindari terjadinya kesalahan dalam pemasukan data.

Setelah pembersihan data selesai selanjutnya mulai proses analisis data (Notoatmodjo, 2010).

### 3.8.2 Analisis Data

Jenis analisa yang digunakan yaitu analisa univariat. Analisa univariat yaitu bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian (Notoatmojo, 2010).

Analisa dalam penelitian bisa dilakukan dengan rumus sebagai berikut (Sinala dkk, 2017) :

$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Jumlah skor rata-rata}}{\text{Skor total}} \times 100\%$
$\text{Skor rata-rata} = \frac{\text{Nilai Skor Responden}}{\text{Jumlah butir skor}}$
$\text{Skor ideal} = \text{jumlah responden} \times 4$

Data yang diperoleh kemudian ditabulasi dan dipersentasikan berdasarkan perolahan persentase, dibagi 4 kategori yaitu sebagai berikut :

**Tabel 3.3 Kategori Kepuasan Pasien**

No.	Kategori	Skor
1.	Sangat Puas	>81,25%-100%
2.	Puas	>62,75%-81,25%
3.	Tidak Puas	>43,75%-62,75%
4.	Sangat Tidak Puas	>25%-43,75%

(Sumber : Sinala dkk, 2017)

### 3.9 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:

#### 1. *Informed Consent* (Lembar Persetujuan)

*Informed Consent* merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dengan responden penelitian 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 penelitian 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.

2. *Confidentially* (Kerahasiaan)

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

3. *Anonimity* (Tanpa Nama)

Selama untuk menjaga kerahasiannya identitas nama responden tidak dicantumkan pada lembar pengumpulan data. Lembar tersebut hanya diberikan kode tertentu (Hasan, 2014)

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yaitu yang diperoleh dari hasil responden kuesioner meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.

##### 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur merupakan rentang waktu seseorang yang dimulai sejak dia dilahirkan hingga berulang tahun. Responden dibagi menjadi 4 kelompok yaitu kelompok umur 17-26 tahun, 27-36 tahun, 37-46 tahun dan 47-56 tahun (Notoatmodjo, 2010).

**Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur**

No.	Umur (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1.	17-25 tahun	20	33,3
2.	26-35 tahun	17	28,3
3.	36-45 tahun	11	18,3
4.	46-55 tahun	12	20,0
Total		60	100

Sumber: data primer yang diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.1 menjelaskan bahwa responden umur 17-25 tahun sebanyak 20 orang (33,3%), umur 26-35 tahun sebanyak 17 orang (28,3%), umur 36-45 tahun sebanyak 11 (18,3% ), dan umur 46-55 tahun sebanyak 12 orang (20%). Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa responden paling banyak umur 17-25 tahun sebanyak 20 orang (33,3%). Hal ini dapat dikatakan bahwa sebagian besar pengunjung atau pasien yang menebus obat dengan resep di

Apotek Duta Sehat Pagongan didominasi oleh pasien yang berumur produktif yang merupakan tahap usia seseorang bekerja untuk menghasilkan sesuatu.

#### 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden dibagi menjadi 2 kelompok yaitu perempuan dan laki-laki.

**Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Perempuan	35	58,3
2.	Laki-laki	25	41,7
	Total	60	100

Sumber : data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.2 menjelaskan bahwa responden jenis kelamin perempuan sebanyak 35 orang (58,3%) dan jenis kelamin laki-laki sebanyak 25 orang (41,7%) Sebagian besar pasien yang berkunjung adalah perempuan. Terlihat bahwa umumnya wanita lebih rentan terhadap penyakit dan lebih cepat menginginkan untuk mendapat bantuan kesehatan apabila mengalami masalah kesehatan dibandingkan dengan laki-laki. Menurut Pennebaker (2015), menyatakan bahwa perempuan pada umumnya lebih banyak melaporkan gejala sakit dibandingkan dengan laki-laki.

#### 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat Pendidikan seseorang dapat mempengaruhi pengetahuan karena semakin tinggi tingkat pendidikan maka akan semakin mudah

untuk mendapatkan informasi dengan baik, baik dari orang lain maupun dari media massa (Fauziah,2016). Pendidikan responden dibagi menjadi 4 kelompok yaitu SD, SMP, SMA, dan Perguruan Tinggi.

**Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SD	9	28,75%
2.	SMP	9	33,75%
3.	SMA	27	26,25%
4.	Perguruan Tinggi	15	11,25%
Total		60	100%

Sumber : data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden pendidikan SD sebanyak 9 orang (28,75%), SMP sebanyak 9 orang (33,75%), SMA sebanyak 27 orang (26,25%) dan Perguruan tinggi sebanyak 15 orang (11,25%). Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa pendidikan paling banyak adalah SMA sebanyak 27 orang (26,25%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang berkunjung di Apotek Duta Sehat Pagongan berpendidikan SMA. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin membutuhkan pusat pelayanan kesehatan yang lebih baik bagi mereka. Menurut Feldstein (2011), menyatakan bahwa keluarga dengan tingkat pendidikan tinggi akan lebih mengetahui gejala awal dan pengobatan secara dini, sehingga keluarga tersebut lebih efisien dalam mencari dan memanfaatkan pengobatan.

#### 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan dapat mempengaruhi pengetahuan karena pekerjaan yang sering berinteraksi dengan orang lain banyak pengetahuannya dibandingkan dengan orang tanpa ada interaksi dengan orang lain. Lingkungan pekerjaan juga dapat menjadikan seseorang memperoleh pengalaman dan pengetahuan yang baik secara langsung maupun secara tidak langsung (Fauziah, 2016). Pekerjaan responden dibagi menjadi 6 kelompok yaitu Pelajar (Mahasiswa), PNS, Pegawai Swasta, IRT, Pedagang, dan Tidak Bekerja.

**Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pelajar	8	13,3%
2.	PNS	13	21,7%
3.	Pegawai Swasta	15	25,0%
4.	IRT	18	30,0%
5.	Pedagang	4	6,7%
6.	Tidak Bekerja	2	3,3%
Total		60	100%

Sumber: data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden pekerjaan Pelajar sebanyak 8 orang (13,3%), PNS sebanyak 13 orang (21,7%), Pegawai Swasta sebanyak 15 orang (25,0%), IRT sebanyak 18 orang (30,00%), Pedagang sebanyak 4 orang (6,7%), dan Tidak Bekerja sebanyak 2 orang (3,3%). Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa pekerjaan paling banyak adalah Pegawai Swasta sebanyak 18 orang (30,00%). Hal ini menunjukkan bahwa pekerjaan pasien di Apotek

Duta Sehat Pagongan mayoritas adalah IRT (Ibu Rumah Tangga), dikarenakan rata-rata pendidikan pasien yang menebus obat dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan adalah IRT (Ibu Rumah Tangga).

#### 4.2 Tingkat Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Resep

Tabel 4.5. Tingkat Kepuasan Pasien

No.	Pertanyaan	Jumlah Skor	Persentase (%)	Kategori
1.	Tenaga farmasi cepat tanggap terhadap keluhan pasien	213	88,75%	Sangat Puas
2.	Waktu tunggu pelayanan obat yang dilakukan petugas cukup cepat $\leq 30$ menit	210	87,5%	Sangat Puas
3.	Petugas kasir farmasi cepat menyelesaikan urusan pembayaran	208	86,66%	Sangat Puas
4.	Pelayanan tenaga farmasi mudah dan tidak berbelit	217	90,41%	Sangat Puas
5.	Tenaga farmasi mampu menjawab pertanyaan pasien dengan cepat	213	88,75%	Sangat Puas
6.	Tenaga farmasi menyerahkan obat dengan memberikan informasi cara pakai dan dosis pemakaian obat dengan jelas	213	88,75%	Sangat Puas
7.	Tenaga farmasi menyerahkan obat sesuai dengan resep	214	89,16%	Sangat Puas
8.	Tenaga farmasi cepat dalam melayani resep obat jadi	190	79,16%	Puas
9.	Tenaga farmasi dalam melayani obat racikan $\leq 60$ menit	180	75%	Puas
<b>Rata-rata</b>		206,44	86,01%	Sangat Puas

Sumber : data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.5 tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu pelayanan obat dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan. Ukuran tingkat kepuasan dikategorikan menjadi 4 kategori, tingkat kepuasan sangat puas jika skor penilaian (81,25%-100%), tingkat kepuasan puas jika skor penilaian (62,75%-81,25%), tingkat kepuasan tidak puas jika skor penilaian (43,75%-62,75%), tingkat kepuasan sangat tidak puas jika skor penilaian (25%-43,75%) (Sinala dkk, 2017).

Tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu pelayanan obat dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan (86,01%) yang berarti masuk dalam kategori tingkat kepuasan sangat puas, dikarenakan responden sangat puas pada waktu tunggu pelayanan obat dengan resep. Responden mendapatkan pelayanan dari Apoteker, Tenaga Teknis Kefarmasian. Selain itu, Apotek menjadi sarana informasi yang cukup mudah didapatkan oleh masyarakat.

Tingkat kepuasan ini berisi 9 pertanyaan yang meliputi, pertama tenaga farmasi cepat tanggap terhadap keluhan pasien mayoritas responden memberikan jawaban sangat puas (88,75%) karena tenaga farmasi langsung menanggapi keluhan pasien dengan menawarkan obat sesuai dengan keluhan. Kedua waktu tunggu pelayanan obat yang dilakukan petugas cukup cepat mayoritas responden memberikan jawaban sangat puas (87,5%) karena petugas farmasi sudah berpengalaman dalam melayani obat sehingga pelayanan yang diberikan cepat dan tepat. Ketiga petugas kasir farmasi cepat menyelesaikan urusan pembayaran mayoritas responden memberikan jawaban sangat puas (86,66%) karena sistem pembayarannya menggunakan

komputer jadi tenaga farmasi cepat dalam menyelesaikan pembayarannya. Keempat pelayanan tenaga farmasi mudah dan tidak berbelit mayoritas responden memberikan jawaban sangat puas (90,41%) karena tenaga farmasi langsung melayani pasien dengan pelayanan yang mudah dipahami pasien. Kelima tenaga farmasi mampu menjawab pertanyaan pasien dengan cepat mayoritas responden memberikan jawaban sangat puas (88,75%) karena tenaga farmasi langsung menjawab pertanyaan pasien sesuai dengan harapan pasien. Keenam tenaga farmasi menyerahkan obat dengan memberikan informasi cara pakai dan dosis pemakaian obat dengan jelas mayoritas responden memberikan jawaban sangat puas (88,75%) karena tenaga farmasi dalam menyampaikan informasi cara pakai obat menggunakan bahasa yang mudah dipahami pasien. Ketujuh tenaga farmasi menyerahkan obat sesuai dengan resep mayoritas responden memberikan jawaban sangat puas (89,16%) karena tenaga farmasi juga harus menyerahkan obat sesuai dengan resep dokter dan jika akan mengganti obat dengan indikasi yang sama harus mengonfirmasikan kepada dokter yang menulis resep. Kedelapan Tenaga farmasi cepat dalam melayani resep obat jadi mayoritas responden memberikan jawaban puas (79,16%) karena tenaga farmasi memahami tata letak penyimpanan obat sehingga pada saat pasien menebus resep obat jadi langsung mengambil dan memberi etiket. Kesembilan tenaga farmasi dalam melayani obat racikan  $\leq 60$  menit mayoritas responden memberikan jawaban puas (75%) karena tenaga farmasi membutuhkan waktu yang cukup lama untuk membuat obat racikan sesuai dengan sediaan, supaya tepat dosis

dan tidak adanya kesalahan dalam meracik obat.

**Tabel 4.6. Tingkat Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Resep di Apotek Duta Sehat Pagongan**

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat Puas (SP)	54	90%
2.	Puas (P)	6	10%
3.	Tidak Puas (TP)	0	0%
4.	Sangat Tidak Puas (STP)	0	0%
Total		60	100%

Sumber : data primer yang diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi responden tentang tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu pelayanan obat dengan resep sejumlah 60 responden berdasarkan tingkat kepuasan yaitu sebanyak 54 responden (90%) merasakan kepuasan pada kategori sangat puas, sedangkan 6 responden (10%) merasakan kepuasan pada kategori puas. Tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu pelayanan obat dengan resep yang paling banyak pada kategori sangat puas yang berjumlah 54 responden (90%). Hal ini dikarenakan di Apotek Duta Sehat Pagongan sangat mementingkan kepuasan pasien, termasuk pada waktu tunggu pelayanan obat dengan resep tenaga farmasi di Apotek Duta Sehat Pagongan melakukan pelayanan dengan cepat dan teliti sehingga pasien tidak menunggu obat terlalu lama. Menurut penelitian Janah (2017), Hasil penelitian waktu tunggu pelayanan obat dikatakan sesuai standar sebesar 23% dan tidak sesuai standar 76%, sedangkan kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan sebesar 36% dan tidak puas 63%.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu obat dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan, menunjukkan bahwa responden dengan kategori sangat puas sebanyak 54 responden (90%), kategori puas sebanyak 10 responden (10%), kategori tidak puas sebanyak 0 responden (0%), kategori sangat tidak puas sebanyak 0 responden (0%)..

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diajukan saran – saran sebagai berikut,

1. Bagi peneliti selanjutnya dengan tema sejenis disarankan untuk mencoba menghubungkan waktu tunggu dengan variabel kepuasan pelayanan resep di Puskesmas atau Rumah Sakit.
2. Bagi peneliti selanjutnya di sarankan untuk meneliti 5 dimensi dalam waktu tunggu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, I. E., Antik, P., Riyoko. 2010. *Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta Jamkesmas di RSUD Kabupaten Karanganyar*. Jurnal Kesehatan, Vol IV Nomor 2. Diakses pada tanggal 24 Oktober 2020 dari <http://ejurnal.mithus.ac.id>
- Arikunto. 2010. *Proses Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Aznan. 2010. *Peresepan Obat Yang Rasinal*. Fakultas Kedokteran : Universitas Sumatera Utara
- Anjaryani, W. D. 2009. *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Tesis. Semarang: UNDIP. Diakses pada tanggal 14 Maret 2019 dari <https://core.ac.uk/download/pdf/11722783.pdf>
- Arikunto. 2010. *Proses Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Departemen Kesehatan RI. 2009. *Klarifikasi Umur Menurut Kategori*. Jakarta: Ditjen Yankes.
- Dewi, A., 2015. *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo*. Skripsi
- Elizabet, Yulia. 2017. *Gambaran Sistem Pelayanan Resep Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor Tahun 2016*. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Fauziah, C. 2016. *Penggunaan Model Pembelajaran Inkuiri Terbimbing Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Siswa*. Skripsi. Prodi PGSD, FKIP UNPAS Universitas Pesuruan
- Hasan, 2014. *Hubungan Waiting Times/Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rsud Tarakan Propinsi Kalimantan Timur* Tesis. Makassar Universitas Hassanudin. <http://www.google.co.id/search?hl=id&ie=ISO-88591&q=hubungan+waiting+time+tesis+hasan>
- Janah, S. F. 2017. *Hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kota Madiun tahun*. Skripsi.

- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 34 Tahun 2014 *Tentang Pedagang Besar Farmasi*. Jakarta
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2016 *Tentang Standar Pelayanan di Apotek*. Jakarta
- Narendra. 2017. *Evaluasi Waktu Tunggu dan Kepuasan Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Loekmono*. Skripsi. Surakarta
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Nursalam. 2013. *Manajemen keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2016. *Manajemen keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Ointu. 2013. *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Depo Farmasi*. Cirebon
- Oroh, M. E. 2014. *Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan*. Jurnal Keperawatan. Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulagi Manado.
- Pennebaker, 2015. *Kualit Penyelesaian di Rumah Sakit*. Jakarta
- Santjaka, A. 2015. *Aplikasin SPSS Untuk Analisis Data Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Madika
- Septiani, R. W. 2018. *Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat di Apotek Mugi Sehat Brebes*. Karya Tulis Ilmiah. Tegal
- Septini, R. 2012. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan Di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Soebroto*. Tesis. Depok : Universitas Indonesia.
- Sinala, S., Salim, H., Ardilla, N. R. 2017. *Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Obat Di Puskesmas Baraka Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang*.
- Soebarto. 2011. *Tinjauan Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medik di Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Datu Sanggul Rantau*. Skripsi. Banjarbaru

- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfa Beta
- Utami, D. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan KIE Obat Dengan Resep Oleh Tenaga Farmasi di Puskesmas Pagiyanten*. Karya Tulis Ilmiah. Tegal
- Widiasari, E. (2009). *Analisa waktu pelayanan resep di instalasi farmasi rawat jalan RS Tugu ibu Depok Tahun 2009*. Sekripsi. Depok: Universitas Indonesia.
- Widia, Ella. 2020. *Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Obat Dengan Resep Di Apotek Sumber Waras Tegal* . Tegal: Politeknik harapan bersama Tegal

# **LAMPIRAN**

## Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian



Yayasan Pendidikan Harapan Bersama  
**PoliTeknik Harapan Bersama**  
**PROGRAM STUDI D III FARMASI**

Kampus I : Jl. Mataram No. 9 Tegal 52142 Telp. 0283-352000 Fax. 0283-353353  
 Website : www.poltektegal.ac.id Email : farmasi@poltektegal.ac.id

Nomor : 220.03/FAR.PHB/XII/2020  
 Hal : Permohonan Ijin Pengambilan data dan Penelitian KTI Observasi

Kepada Yth,  
 Apoteker Apotek Duta Sehat Pagongan  
 di  
 Tempat

Dengan hormat,  
 Sehubungan dengan adanya penelitian Karya Tulis Ilmiah (KTI) bagi mahasiswa semester V Program Studi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal. Dengan ini mahasiswa kami yang tercantum di bawah ini :  
 Nama : Nur Afni Vidiawati  
 NIM : 18081057  
 Judul KTI : Tingkat Kepuasan Waktu Tunggu Pasien Pada Pelayanan Dengan Resep di Apotek Duta Sehat Pagongan.

Maka kami mohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk bisa membantu mahasiswa kami tersebut, dalam memberikan informasi data terkait untuk melengkapi data penelitiannya.  
 Demikian surat permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Tegal, 22 Desember 2020

Mengetahui,  
 Ka. Prodi DIII Farmasi

  
 apt. Sari Prabandari, S.Farm,MM  
 NIPY. 08.015.223

Ketua Panitia,

  
**PANITIA KTI**  
**D III FARMASI**  
 Politeknik Harapan Bersama Tegal  
 NIPY. 04.015.217



### **Lampiran 3. Lembar Data Responden**

## **KUESIONER KEPUASAN PASIEN YANG MENEBUS OBAT DENGAN RESEP DI APOTEK DUTA SEHAT PAGONGAN**

---

---

Kuesioner ini digunakan sebagai bahan untuk menyusun Tugas Akhir yang berjudul **“TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT DENGAN RESEP DI APOTEK DUTA SEHAT PAGONGAN”** yang dilakukan oleh :

**NUR AFNI VIDIAWATI (18081057)**

**DIII FARMASI**

**POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL**

Sebelumnya saya ucapkan terimakasih atas partisipasi anda dalam meluangkan waktu menjawab kuesioner ini, sebagai syarat dari penyelesaian Karya Tulis Ilmiah saya, sedikitpun tidak mempengaruhi reputasi anda.

#### **A. Petunjuk**

1. Baca dan jawablah pertanyaan dibawah ini dengan jujur sesuai kenyataan.
2. Jawaban yang saya peroleh semata – mata kepentingan bersama dan dirahasiakan.
3. Bila terdapat kesulitan dalam menjawab pertanyaan berikut, anda dapat bertanya langsung kepada pewawancara.

**B. Identitas responden**

1. Nama :

2. Jenis Kelamin : ( ) Pria ( ) Wanita

3. Umur :

( ) 17 – 25 Tahun ( ) 26 – 35 Tahun

( ) 36 – 45 Tahun ( ) 46 – 55 Tahun

4. Pendidikan :

( ) SD ( ) SMP ( ) SMA ( ) Perguruan tinggi

5. Pekerjaan :

( ) Pelajar/Mahasiswa ( ) PNS ( ) Pegawai Swasta

( ) IRT ( ) Pedagang ( ) Tidak Bekerja

#### Lampiran 4. Pengisian Kuesioner Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu Dengan Resep

Berikut ini adalah isian pernyataan mengenai persepsi Anda terhadap waktu tunggu pelayanan obat dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan. Berilah tanda silang (✓) pada kolom yang ingin diisi.

No.	Kuesioner tingkat kepuasan waktu tunggu	SP	P	TP	STP
1.	Tenaga farmasi cepat tanggap terhadap keluhan pasien	✓			
2.	Waktu tunggu pelayanan obat yang dilakukan petugas cukup cepat		✓		
3.	Petugas kasir farmasi cepat menyelesaikan urusan pembayaran	✓			
4.	Pelayan tenaga farmasi mudah dan tidak berbelit		✓		
5.	Tenaga farmasi mampu menjawab pertanyaan pasien dengan cepat		✓		
6.	Tenaga farmasi menyerahkan obat dengan memberikan informasi cara pakai dan dosis pemakaian obat dengan jelas	✓			
7.	Tenaga farmasi menyerahkan obat sesuai dengan resep	✓			
8.	Tenaga farmasi cepat dalam melayani resep obat jadi	✓			
9.	Tenaga farmasi dalam melayani obat racikan ≤ 60 menit	✓			

## Lampiran 5. Kuesioner Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu Resep

### KUESIONER KEPUASAN PASIEN YANG MENEBUS OBAT DENGAN RESEP DI APOTEK DUTA SEHAT PAGONGAN

Kuesioner ini digunakan sebagai bahan untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah yang berjudul "TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT DENGAN RESEP DI APOTEK DUTA SEHAT PAGONGAN" yang dilakukan oleh :

NUR AFNI

VIDIAWATI

(18081057)

DIII FARMASI

POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL

Sebelumnya saya ucapkan terimakasih atas partisipasi anda dalam meluangkan waktu menjawab kuesioner ini, sebagai syarat dari penyelesaian Karya Tulis Ilmiah saya, sedikitpun tidak mempengaruhi reputasi anda.

#### A. Petunjuk

1. Baca dan jawablah pertanyaan dibawah ini dengan jujur sesuai kenyataan.
2. Jawaban yang saya peroleh semata – mata kepentingan bersama dan dirahasiakan.
3. Bila terdapat kesulitan dalam menjawab pertanyaan berikut, anda dapat bertanya langsung kepada pewawancara.

#### B. Identitas responden

1. Nama :

2. Jenis Kelamin : ( ) Pria (  ) Wanita

3. Umur :

(  ) 17 – 25 Tahun ( ) 26 – 35 Tahun

( ) 36 – 45 Tahun ( ) 46 – 55 Tahun

4. Pendidikan :

( ) SD (  ) SMP ( ) SMA ( ) Perguruan tinggi

5. Pekerjaan :

( ) Pelajar/Mahasiswa ( ) PNS ( ) Pegawai Swasta

( ) IRT ( ) Pedagang (  ) Tidak Bekerja

### Lampiran 6. Deskriptif Karakteristik Responden

Responden	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan
1	Perempuan	23	SMA	Pegawai Swasta
2	Perempuan	21	SMA	Pegawai Swasta
3	Perempuan	45	SD	Petani
4	Perempuan	30	SMA	Tidak Bekerja
5	Perempuan	39	Perguruan Tinggi	IRT
6	Perempuan	44	SD	IRT
7	Perempuan	20	SMA	Pelajar/Mahasiswa
8	Perempuan	39	SD	Petani
9	Perempuan	32	SMP	IRT
10	Laki - laki	22	SMA	Pegawai Swasta
11	Perempuan	43	SMA	IRT
12	Perempuan	22	SMA	Pegawai Swasta
13	Laki - laki	50	Perguruan Tinggi	PNS
14	Laki - laki	21	SMA	Pelajar/Mahasiswa
15	Laki - laki	26	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
16	Perempuan	41	SMP	Petani
17	Perempuan	35	SD	Petani
18	Perempuan	31	SMA	IRT
19	Perempuan	35	SMA	IRT
20	Perempuan	35	SD	Petani
21	Perempuan	21	SMA	IRT
22	Perempuan	25	SMA	IRT
23	Laki - laki	26	SMA	Pegawai Swasta
24	Laki - laki	25	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
25	Laki - laki	20	SMA	Pelajar/Mahasiswa
26	Laki - laki	46	Perguruan Tinggi	PNS
27	Laki - laki	42	SD	Tidak Kerja
28	Laki - laki	26	SMA	Pegawai Swasta
29	Laki - laki	21	SMA	Pelajar/Mahasiswa
30	Perempuan	47	SD	Petani
31	Perempuan	37	SMA	IRT
32	Perempuan	49	Perguruan Tinggi	PNS
33	Laki - laki	27	SMA	Pelajar/Mahasiswa
34	Laki - laki	53	SMP	Petani
35	Laki - laki	20	SMA	Pegawai Swasta
36	Perempuan	29	Perguruan Tinggi	IRT
37	Laki - laki	25	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
38	Perempuan	24	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta

<b>Responden</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Umur</b>	<b>Pendidikan</b>	<b>Pekerjaan</b>
39	Laki - laki	48	SMP	Petani
40	Perempuan	55	SMA	IRT
41	Perempuan	24	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
42	Laki - laki	21	SMA	Pelajar/Mahasiswa
43	Perempuan	21	SD	IRT
44	Laki - laki	27	SMA	Pegawai Swasta
45	Laki - laki	22	SMA	Pegawai Swasta
46	Perempuan	38	SMP	Petani
47	Perempuan	30	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
48	Perempuan	34	SMP	IRT
49	Perempuan	53	Perguruan Tinggi	PNS
50	Perempuan	26	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
51	Laki - laki	33	SMA	Pegawai Swasta
52	Perempuan	38	SMP	Petani
53	Laki - laki	50	SD	Petani
54	Perempuan	42	SD	Petani
55	Laki - laki	24	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
56	Laki - laki	27	SMA	Pelajar/Mahasiswa
57	Laki - laki	24	SMA	Pelajar/Mahasiswa
58	Perempuan	49	SMP	Petani
59	Perempuan	51	SD	Petani
60	Laki - laki	53	SD	Petani

### Lampiran 7. Rekapitulasi Jawaban Responden

<b>Responden</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>	<b>P6</b>	<b>P7</b>	<b>P8</b>	<b>P9</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>	<b>Kategori</b>
1	4	4	3	3	3	3	4	3	3	30	83.33%	Sangat Puas
2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	30	83.33%	Sangat Puas
3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	33	91.66%	Sangat Puas
4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	31	86.11%	Sangat Puas
5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	33	91.66%	Sangat Puas
6	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30	83.33%	Sangat Puas
7	4	4	4	3	3	3	4	3	3	31	86.11%	Sangat Puas
8	3	3	4	4	4	4	3	3	3	31	86.11%	Sangat Puas
9	4	4	4	4	3	3	4	3	3	32	88.88%	Sangat Puas
10	3	3	3	4	4	4	4	3	3	31	86.11%	Sangat Puas
11	4	4	4	3	3	4	4	3	3	32	88.88%	Sangat Puas
12	3	3	3	3	4	4	3	3	3	29	80.55%	Puas
13	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32	88.88%	Sangat Puas
14	3	3	4	4	4	4	3	3	3	31	86.11%	Sangat Puas
15	4	4	4	3	3	3	4	3	3	31	86.11%	Sangat Puas
16	4	3	4	4	3	3	4	3	3	31	86.11%	Sangat Puas
17	3	3	4	4	4	3	4	3	3	31	86.11%	Sangat Puas
18	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30	83.33%	Sangat Puas
19	4	4	3	3	3	4	4	4	3	32	88.88%	Sangat Puas
20	3	3	4	3	4	3	4	3	3	30	83.33%	Sangat Puas
21	3	3	3	4	4	4	4	3	3	31	86.11%	Sangat Puas
22	4	4	4	4	3	3	4	3	3	32	88.88%	Sangat Puas

<b>Responden</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>	<b>P6</b>	<b>P7</b>	<b>P8</b>	<b>P9</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>	<b>Kategori</b>
23	3	3	4	4	3	4	3	3	3	30	83.33%	Sangat Puas
24	3	4	3	3	4	4	3	3	3	30	83.33%	Sangat Puas
25	3	4	4	4	4	3	3	3	3	31	86.11%	Sangat Puas
26	3	3	3	3	4	3	4	3	3	29	80.55%	Puas
27	4	4	3	3	4	4	4	4	3	33	91.66%	Sangat Puas
28	4	4	4	4	3	4	3	3	3	32	88.88%	Sangat Puas
29	4	3	3	3	4	4	4	3	3	31	86.11%	Sangat Puas
30	3	4	3	4	4	4	4	3	3	32	88.88%	Sangat Puas
31	4	4	3	3	3	4	4	3	3	31	86.11%	Sangat Puas
32	4	4	4	4	3	4	4	3	3	33	91.66%	Sangat Puas
33	4	4	3	4	4	3	3	3	3	31	86.11%	Sangat Puas
34	3	3	3	3	4	4	3	3	3	29	80.55%	Puas
35	4	3	4	4	3	4	4	3	3	32	88.88%	Sangat Puas
36	3	3	4	4	4	3	4	3	3	31	86.11%	Sangat Puas
37	4	4	3	4	4	3	3	4	3	32	88.88%	Sangat Puas
38	3	3	4	4	4	4	3	3	3	31	86.11%	Sangat Puas
39	3	4	4	4	3	3	3	3	3	30	83.33%	Sangat Puas
40	4	4	3	3	3	4	3	4	3	31	86.11%	Sangat Puas
41	4	3	3	3	4	4	3	3	3	30	83.33%	Sangat Puas
42	4	3	3	3	4	4	3	3	3	30	83.33%	Sangat Puas
43	3	3	3	4	4	4	4	3	3	31	86.11%	Sangat Puas
44	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30	83.33%	Sangat Puas
45	4	3	3	4	3	4	3	3	3	30	83.33%	Sangat Puas
46	3	3	4	4	4	3	4	4	3	32	88.88%	Sangat Puas

<b>Responden</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>	<b>P6</b>	<b>P7</b>	<b>P8</b>	<b>P9</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>	<b>Kategori</b>
47	3	3	4	3	3	4	3	3	3	29	80.55%	Sangat Puas
48	3	4	3	4	3	3	4	4	3	31	86.11%	Sangat Puas
49	3	4	3	3	4	4	3	4	3	31	86.11%	Sangat Puas
50	4	4	4	4	3	3	4	3	3	32	88.88%	Sangat Puas
51	4	4	3	3	4	3	4	3	3	31	86.11%	Sangat Puas
52	3	4	4	4	4	4	3	4	3	33	91.66%	Sangat Puas
53	4	3	3	4	4	3	4	3	3	31	86.11%	Sangat Puas
54	4	3	4	4	4	4	3	3	3	32	88.88%	Sangat Puas
55	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29	80.55%	Puas
56	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29	80.55%	Puas
57	3	4	3	3	4	4	3	4	3	31	86.11%	Sangat Puas
58	3	4	3	3	3	3	4	3	3	29	80.55%	Puas
59	4	4	3	4	4	3	4	3	3	32	88.88%	Sangat Puas
60	4	3	4	4	3	4	3	4	3	32	88.88%	Sangat Puas

**Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian di Apotek Duta Sehat Pagongan**

No.	Dokumentasi Penelitian	Keterangan
1.	 A photograph showing the exterior of the pharmacy. A blue sign with white text reads 'APOTEK DUTA SEHAT' and 'DUTA SEHAT' below it. The building is a two-story structure with a blue facade. Several motorcycles are parked along the street in front of the pharmacy.	Apotek Duta Sehat Pagongan
2.	 A photograph of the pharmacy's interior. A person wearing a red shirt and a yellow head covering is standing behind a counter, facing away from the camera. The counter is filled with various medications. In the background, there are shelves stocked with more products. A yellow banner with red text is visible on the wall, which reads 'AREA WAJIB MASKER' and 'BAGI YANG TIDAK MENGGUNAKAN MASKER TIDAK AKAN KAMI LAYANI'.	Responden mengisi kuesioner

