

**TINGKAT KEPUASAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT
DENGAN RESEP DI APOTEK YOGA FARMA KERSANA**



TUGAS AKHIR

OLEH

Nurhaliza Laila Apriliani

18080175

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA**

2021

**TINGKAT KEPUASAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT
DENGAN RESEP DI APOTEK YOGA FARMA KERSANA**



TUGAS AKHIR

Oleh :

NURHALIZA LAILA APRILIANI

18080175

PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI

POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA

2021

**TINGKAT KEPUASAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT
DENGAN RESEP DI APOTEK YOGA FARMA KERSAN**

Oleh :
Nurhaliza laila apriliani
18080175

DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH :

PEMBIMBING I



apt. Anggy Rima Putri, M.Farm.

NIDN. 0601068801

PEMBIMBING II



apt. Rizki Febriyanti, M.Farm.

NIDN. 0627028302

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Nurhaliza Laila Aapriliani
Nim : 18080175
Jurusan/Program Studi : Diploma III Farmasi
Judul Tugas Akhir : Tingkat Kepuasan Pasien Pada Waktu
Tunggu Pelayanan Obat Dengan Resep di
Apotek Yoga Farma Kersana

Telah berhasil dipertahankan 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.

TIM PENGUJI

Ketua : apt. Meliyana Perwita Sari, M.Farm (.....)
Penguji 1 : apt. Rizki Febriyanti, M.Farm (.....)
Penguji 2 : Dr. Agus Susanto, S.Th, M.Ikom (.....)

Tegal, 14 April 2021

Program Studi Diploma III Farmasi
Ketua Program Studi,



Apt. Sari Prabandari, S.Farm. M.M.
NIPY. 08.015.223

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

NAMA : NURHALIZA LAILA APRILIANI

NIM : 18080175

TANDA TANGAN



TANGGAL : 14 April 2021

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS

AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai aktifitas akademi Politeknik Harapan Bersama, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurhaliza Laila Apriliani
Nim : 18080175
Jurusan / Program Studi : Diploma III Farmasi
Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan untuk memberikan kepada Politeknik Harapan Bersama **Hak Bebas Royalti** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir yang berjudul :

Tingkat Kepuasan Waktu Tunggu Pelayanan Obat dengan Resep di Apotek Yoga Farma Kersana.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Royalty/Noneksklusif ini Politeknik Harapan Bersama berhak menyimpan, menggalih media/formatkan, mengolah dalam bentuk pengkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya secara tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Politeknik Harapan Bersama
Pada Tanggal: 14 April 2021

Yang menyatakan



Nurhaliza Laila Apriliani

NIM: 18080175

MOTO

‘Sukses bukanlah hal kebetulan. Sebab, kesuksesan terbentuk dari kerja keras, pembelajaran, pengorbanan, dan cinta yang ingin kamu lakukan.’ (Pele)

‘Tidak masalah jika kamu berjalan dengan terlambat, asalkan kamu tidak pernah berhenti berusaha.’ (Confucius)

PERSEMBAHAN

- Allah SWT. yang telah memberikan kesehatan, rahmat, hidayah, rezeki sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- Kedua orang tuaku, terimakasih atas bimbingan, cinta, serta, nasehat, doamu, motivasi, semangat serta pengorbanan dan kesabaranmu selama ini sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
- Kakaku terimakasih atas dukungan, bantuan, doa kalian sehingga saya bisa menyelesaikan Tugas Akhir
- Sahabatku Fina, Nunik dan Amriva untuk kebersamaan, semangat dan motivasi yang telah diberikan.
- M. Reza Febriyanto
- Keluarga Program Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama
- Almamaterku.

PRAKATA

Alhamdulillah puji syukur penulis kehadiran Allah SWT yang melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulisan mampu menyelesaikan Tugas Akhir saya yang berjudul ‘Tingkat Kepuasan Waktu Tunggu Pelayanan Obat dengan Resep di Apotek Yoga Farma Kersana’ dengan baik. Tugas Akhir ini di ajukan untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar derajat Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama.

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

- 1 Bapak Nizar Suhendra, S.E., M.PP., selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama.
- 2 Ibu apt. Sari Prabandari, S.Farm., M.M, selaku ketua program studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama.
- 3 Ibu apt. Anggy Rima Putri, M.Farm., selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu serta memberikan bimbingan, arahan serta masukan kepada penulis.
- 4 Ibu apt. Rizki Febriyanti, M.Farm., selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu serta memberikan bimbingan, arahan serta masukan kepada penulis.
- 5 Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

- 6 Kedua orang tuaku yang telah memberikan dukungan moral maupun material setra doa dan semangat sehingga Tuga Akhir ini dapat selesai.
- 7 Teman – teman seperjuangan yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam penyusunan Tugas Akhir.
- 6 Semua pihak yang tidak bisa di sebutkan satu persatu dalam pelaksana pembuatan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini, maka penulis sangat berharap adanya kritik dan saran pembaca yang membangun untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Tegal, 14 April 2021

Nurhaliza Laila Apriliani

INTISARI

Apriliani, Laila Nurhaliza; Putri, Anggy Rima; Febriyanti, Rizki. Tingkat Kepuasan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Resep di Apotek Yoga Farma Kersana.

Waktu tunggu pelayanan resep dapat mencerminkan suatu proses kerja suatu dari tenaga farmasi. Kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama, dan kepuasan pelanggan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu pelayanan obat di Apotek Yoga Farma Kersana.

Penelitian ini bersifat deskriptif dilakukan di Apotek Yoga Farma pada bulan Desember 2020 sampai Februari 2021 dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data melalui kuisioner kepada 80 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik kuota sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu obat dengan resep di Apotek Yoga Farma Kersana adalah sangat puas sebanyak 20 responden (25%), puas sebanyak 60 responden (75%), tidak puas sebanyak 0 responden (0%), sangat tidak puas sebanyak 0 responden (0%).

Kata Kunci: *Kepuasan Pasien, Waktu Tunggu, Pelayanan Obat, Apotek Yoga Farma.*

ABSTRACT

Apriliani, Laila Nurhaliza; apt. Anggy, Rima Putri; apt. Rizki Febriyanti, M.Farm. The Satisfaction Level of Waiting Time for Drug Prescription Services at Yoga Farma Kersana Pharmacy.

The waiting time for prescription services can reflect a work process of a pharmacist. Customer satisfaction is a top priority, and customer satisfaction will be fulfilled when the services provided are in accordance with their expectations. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction at the waiting time for drug service at the Yoga Farma Kersana Pharmacy.

This descriptive research was conducted at the Yoga Farma Pharmacy from December 2020 to February 2021 with a quantitative approach. The data collected through questionnaires to 80 people. The sampling technique used a quota sampling technique.

The results showed that the level of patient satisfaction at the waiting time for prescription drugs at the Yoga Farma Kersana Pharmacy was very satisfied as many as 20 respondents (25%), satisfied as many as 60 respondents (75%), dissatisfied as many as 0 respondents (0%), very dissatisfied as many as 0 respondents (0%).

Keywords: *Patient Satisfaction, Waiting Time, Drug Services, Yoga Farma Pharmacy.*

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
MOTTO	vii
PRAKATA	viii
INTISARI	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan masalah	2
1.4. Tujuan penelitian	3
1.5. Manfaat penelitian	3
1.6. Keaslian penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Kepuasan Pasien	5
2.1.1. Definisi Kepuasan Pasien	5
2.1.2. Faktor Berpengaruh Pada Kepuasan Pasien	6
2.1.3. Kepuasan pasien dipengaruhi Oleh Karakteristik Pasien	8
2.2. Waktu Tunggu	10
2.2.1. Definisi Waktu Tunggu	10

2.2.2. Faktor Berpengaruh Pada Waktu Tunggu	12
2.3. Resep	13
2.3.1. Definisi Resep	13
2.3.2. Pengkajian dan Pelayanan Resep	13
2.4. Apotek	14
2.4.1. Definisi Apotek	14
2.4.2. Tugas dan Fungsi Apotek	15
2.5. Apotek Yoga Farma Kersana	16
2.5.1. Sejarah Apotek Yoga Farma Kersana	16
2.5.2. Tata Ruang Apotek Yoga Farma.....	17
2.5.3. Stuktur Organisasi Apotek Yoga Farma Kersana	17
2.6. Kerangka Konsep.....	19
2.7. Kerangka Teori	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1. Ruang Lingkup Penelitian	21
3.2. Rancangan dan Jenis Penelitian	21
3.3. Populasi Dan Sampel	22
3.3.1. Populasi	22
3.3.2. Sampel	22
3.4. Variabel penelitian	24
3.5. Definisi Operasional	25
3.6. Jenis dan Cara Pengumpulan Data	26
3.6.1 Jenis Data	26
3.6.2. Cara Pnegumpulan Data	26
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas	28
3.7.1. Validitas	28
3.7.2. Reliabilitas	29
3.8. Pengolahan dan Analisi Data	30
3.8.1. Pengolahan Data	30
3.8.2. Analisis Data	31
3.9. Etika Penelitian	32

BAB IV 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	36
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
4.2. Tingkat Kepuasan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Resep.....	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1. Kesimpulan	43
5.2. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	4
Tabel 3.1 Definisi Operasional	25
Tabel 3.2 Skor Kepuasan Pasien.....	27
Tabel 3.7.1 Hasil Uji Validitas	28
Tabel 3.7.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	30
Tabel 3.5 Kategori Kepuasan Pasien	32
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur	34
Tabel 4.2 Distribusi 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 Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Resep di Apotek Yoga Farma Kersana	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Apotek Yoga Farma Kersana	18
Gambar 2.3 Kerangka Konsep	19
Gambar 2.4 Kerangka Teori	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	48
Lampiran 2 Surat Pemberitahuan Telah Melakukan Penelitian.....	49
Lampiran 3 Contoh Gambar Resep.....	50
Lampiran 4. Lembar Persetujuan (Informed Consent)	51
Lampiran 5 Lembar Data Responden	52
Lampiran 6 Kuesioner Uji	54
Lampiran 7 Data Identitas Responden	55
Lampiran 8 Data Jawaban Responden	58
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian di Apotek Yoga Farma Kersana.....	60

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 melakukan sumpah jabatan, sarana farmasi untuk melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat, dan sarana pembekalan farmasi, termasuk obat yang diperlukan masyarakat, secara luas dan merata (Kementerian Kesehatan RI, 2016). Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat.

Waktu tunggu pelayanan resep dapat mencerminkan suatu proses kerja 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 pelanggan menjadi prioritas utama, karena kepuasan pelanggan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka (Kementrian Kesehatan RI, 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 30 menit, sedangkan waktu tunggu obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu 60 menit (Kementri Kesehatan RI, 2016).

Apotek Yoga Farma Kersana merupakan salah satu tempat pelayanan kesehatan yang letaknya cukup strategis, keberadaan Apotek Yoga Farma Kersana sangat membantu masyarakat dalam menjaga kesehatan masyarakat sekitar apotek tersebut cukup banyak pasien yang berkunjung untuk menebus obat dengan resep. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Resep di Apotek Yoga Farma Kersana.”

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu pelayanan obat dengan resep di Apotek Yoga Farma Kersana ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan pasien dalam penelitian ini ditinjau dari Apotek Yoga Farma Kersana.
2. Waktu tunggu penelitian ini menggunakan pada waktu tunggu resep obat jadi dan obat racik.

3. Jenis penelitian yang digunakan deskriptif dengan instrument penelitian menggunakan kuisisioner.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu pelayanan obat dengan resep di Apotek Yoga Farma Kersana.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Diharapkan dapat memperbaiki pelayanan apotek Yoga Farma terhadap tingkat kepuasan pasien / konsumen.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Keaslian penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

NO	Pembeda	Septiani 2018	Widia 2020	Nurhaliza 2021
1	Judul penelitian	Gambaran waktu tunggu pelayanan resep obat di Apotek Mugi Sehat Brebes.	Tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu obat dengan resep di Apotek Sumber Waras Tegal	Tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu obat dengan resep di Apotek Yoga Farma Kersana
2	Sampel Penelitian	Apotek Mugi Sehat Brebes	Apotek Sumber Waras Tegal	Apotek Yoga Farma Kersana
3	Metode Penelitian	Penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif	Jenis penelitian ini survei yang bersifat deskriptif.
4	Hasil Penelitian	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 Sumber Waras Tegal adalah sangat puas sebanyak 70% responden (87,5%), puas sebanyak 10% responden (12,5%), tidak puas sebanyak (0%), sangat tidak puas sebanyak (0%)	Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu obat dengan resep di Apotek Yoga Farma Kersana adalah sangat puas sebanyak 20 responden (25%), puaas sebanyak 60 responden (75%), tidak puas sebanyak (0%), sangat tidak puas sebanyak (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 terhadap kinerja atau suatu produk dan harapan (Nursalama, 2013). Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelangganya 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, 2011).

Indikator kebersihan pelayan 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 berkembangnya 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 cara untuk menilai kualitas pelayanan yang digunakan pelanggan:

1. *Tangible* (berwujud)

Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan material yang dipasang. Penting bagi pegawai apotek memberikan impresi yang positif terhadap

kualitas layanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi.

2. *Empathy* (empati)

Petugas medis mampu menempatkan dirinya dengan pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalani hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap pelanggan, serta dapat memahami kebutuhan pelanggannya. Peranan sumber daya manusia 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 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 perlu membangun budaya kerja bermutu yaitu budaya tidak ada kesalahan atau *corporate culture of no mistake* yang diterapkan mulai dari pimpinan sampai ke front line staff yang langsung berhubungan dengan pasien.

4. *Responsiveness* (cepat tanggap)

Kemauan petugas kesehatan untuk membantu pasien dengan cepat serta mendengarkan dan mengatasi keluhan dari pelanggan (pasien). Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis, harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang di miliki 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 penggunaan jasa akan terbebas dari resiko.

2.1.3 Kepuasan Pasien Dipengaruhi Oleh Karakteristik Pasien

Kepuasan pasien merupakan yang sangat berharga karena apabila pasien tidak puas 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 di pengaruhi oleh karakteristik pasien antara lain:

1. Umur

Umur mempengaruhi daya tangkap dan pola berfikir seseorang, semakin bertambahnya usia maka berkembang pula daya tangkap dan pola berfikir seseorang.

2. Jenis Kelamin

Penelitian Hashim mengatakan perempuan lebih mudah merasa puas (63%) terhadap pelayanan yang diberikan 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 menerima informasi. Tingkat pendidikan sangat berpengaruh dalam memahami cara penyampaian informasi yang diberikan dari petugas apotek.

4. Pekerjaan

Pekerjaan mempengaruhi keadaan ekonomi seseorang yang bila mana jika seseorang tersebut mempunyai pekerjaan yang tercukupi.

2.2. Waktu Tunggu

2.2.1. Definisi Waktu Tunggu

Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan kurang baik apabila sakitnya tidak kunjung sembuh, antri lama dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional (Dewi, 2015). Waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan dan tempat pendaftaran sampai masuk keruangan 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. Mewujudkan pelayanan prima apotek harus dapat mengoptimalkan proses kerja waktu tunggu yang pendek untuk pelayanan resep obat jadi maupun obat racikan (Ointu, 2013). Waktu tunggu pelayanan yang baik berhubungan dengan kebuasan 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 30 menit, sedangkan waktu tunggu obat racikan

adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu , 60 menit (Kementerian Kesehatan RI, 2016)

Waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi dua yaitu waktu tunggu obat jadi dan waktu tunggu obat racikan (Widiasari, 2011), waktu tunggu pelayanan resep terdiri dari berbagai tahap yaitu :

1. Tahap penghargaan, 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 terlebih pada saat jam-jam puncak 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 mengambil 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 menurut Fitriah dkk, (2016):

1. Jenis resep, dibedakan menjadi jenis racikan dan non racikan. Jenis resep racikan membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan dengan resep non racikan.
2. 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.
3. Pergantian waktu kerja petugas, dimana pada pergantian waktu kerja pagi memerlukan waktu pelayanan yang lebih cepat dibandingkan dengan pergantian waktu kerja sore.
4. Ketersediaan sumber daya manusia yang cukup dan terampil, sehingga dapat mengurangi lama waktu pelayanan di apotek.
5. Ketersedian obat sesuai resep yang diterima, sehingga waktu yang terbuang untuk mencari obat pengganti yang lain dapat dikurangi.
6. Saran dan fasilitas yang dapat menunjang proses operasi pelayanan resep, antara lain pemakaian alat-alat teknologi yang lebih canggih yang dapat memberikan kepuasan kepada pasiennya.

7. 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 merasik obat dalam bentuk tertentu sesuai dengan keahliannya, takaran dan jumlah obat sesuai yang diminta, kemudian menyerahkan kepada yang berhak atau pasien (Aznan, 2010). Resep adalah permintaan tertulis para 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 (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

2.3.2. Pengkajian dan Pelayanan Resep

Menurut Kementerian Kesehatan RI, (2016) kegiatan pengkajian Resep meliputi administrasi, kesesuaian farmasetika dan pertimbangan klinis.

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 indikasi
 - f. Interaksi

2.4. Apotek

2.4.1. Definisi Apotek

Berdasarkan Kementerian Kesehatan RI, 2016 Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Pekerjaan kefarmasian adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan,

penyimpanan, dan pendistribusi atau penyaluran obat, pengolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional (Kementerian 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, obat asli Indonesia dan kosmetik (Kementeri Kesehatan RI, 2016)

2.4.2. Tugas dan Fungsi Apotek

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 tahun 2009 tentang tugas dan fungsi apotek adalah :

1. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang yang telah mengucap 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 kosmetik
4. Sarana pembuatan dan pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan dan obat tradisional.

Sarana penyaluran perbekalan farmasi yang harus menyebarkan obat yang diperlukan masyarakat secara meluas dan merata. Layanan kefarmasian kini mengacu *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 Yoga Farma Kersana

2.5.1. Sejarah Apotek Yoga Farma Kersana

Apotek Yoga Farma Kersana didirikan pada tahun 2008 tepat pada hari Sabtu tanggal 22 Maret 2008, Apotek Yoga Farma Kersana didirikan oleh Ibu Sofiaty selaku pemilik Apotek Yoga Farma Kersana sampai saat ini. Apotek Yoga Farma bekerjasama dengan salah satu rumah sakit Dera Asyifa yang berlokasi di daerah Banjarharjo.

Berikut adalah definisi umum Apoteker Yoga Farma Kersana:

Nama APA : apt. Via Sofiati, S.Farm.

No.SIPA :19930411/SIPA_33.29/2020/248117

Nama PSA :apt. Via Sofiati, S.Farm.

Alamat :Jl. Slamet Riyadi Nomor 2 RT05 RW 02
Ciampel, Kersana, Brebes Jawa Tengah.

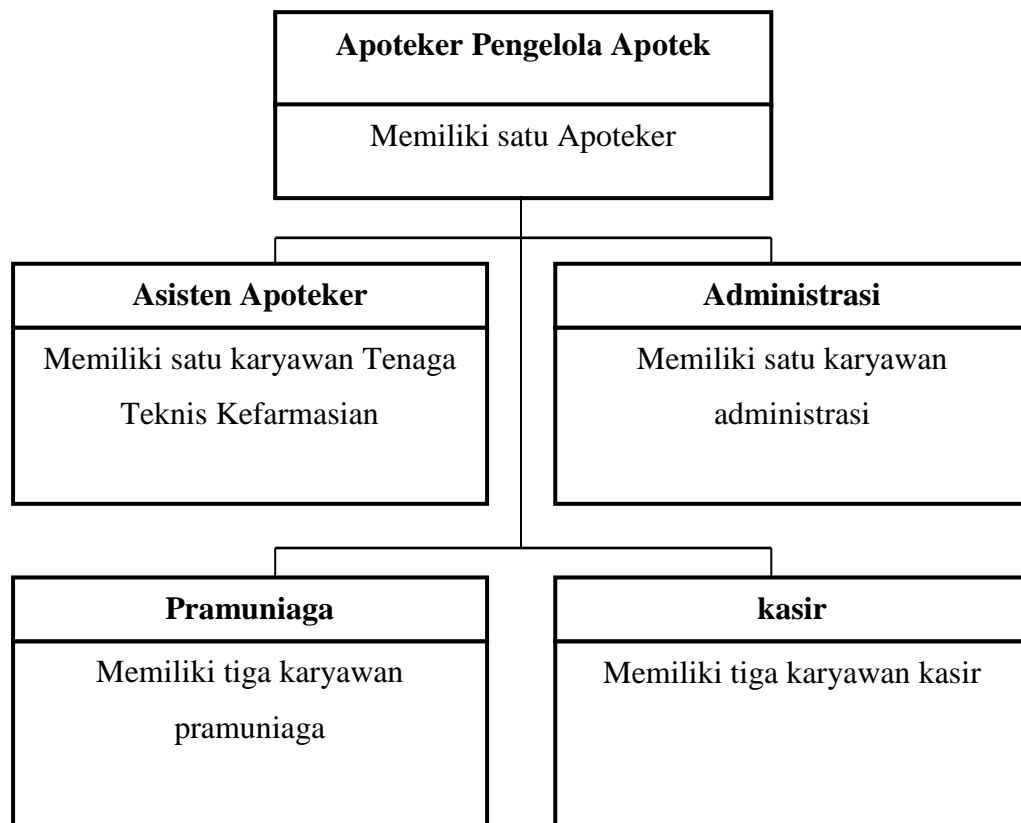
2.5.2 Tata Ruang Apotek Yoga Farma Kersana

Tata ruang Apotek Yoga Farma terdiri dari :

1. Ruang tunggu yang dibuat senyaman mungkin dengan di sediakan kursi.
2. Penataan obat yang di atur dan penyimpanan obat dengan menggunakan alfabetis yang urut sehingga memudahkan pelayanan.
3. Ruang kerja Apotek meliputi: tempat kasir, tempat kerja apoteker, ruang peracikan, penyimpanan obat generik dan paten.

2.5.3. Struktur Organisasi Apotek Yoga Farma Kersana

Struktur organisasi adalah suatu diagram yang menggambarkan rantai perintah, hubungan pekerjaan, tanggung jawab, rentang kendali dan pimpinan organisasi berfungsi sebagai kerangka kerja dan tugas pekerjaan yang dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasi secara formal. Berikut struktur organisasi di Apotek Yoga Farma Kersana:



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Apotek Yoga Farma Kersana

(Sumber: Hana Tenaga Teknis Kefarmasian di Apotek Yoga Farma Kersana)

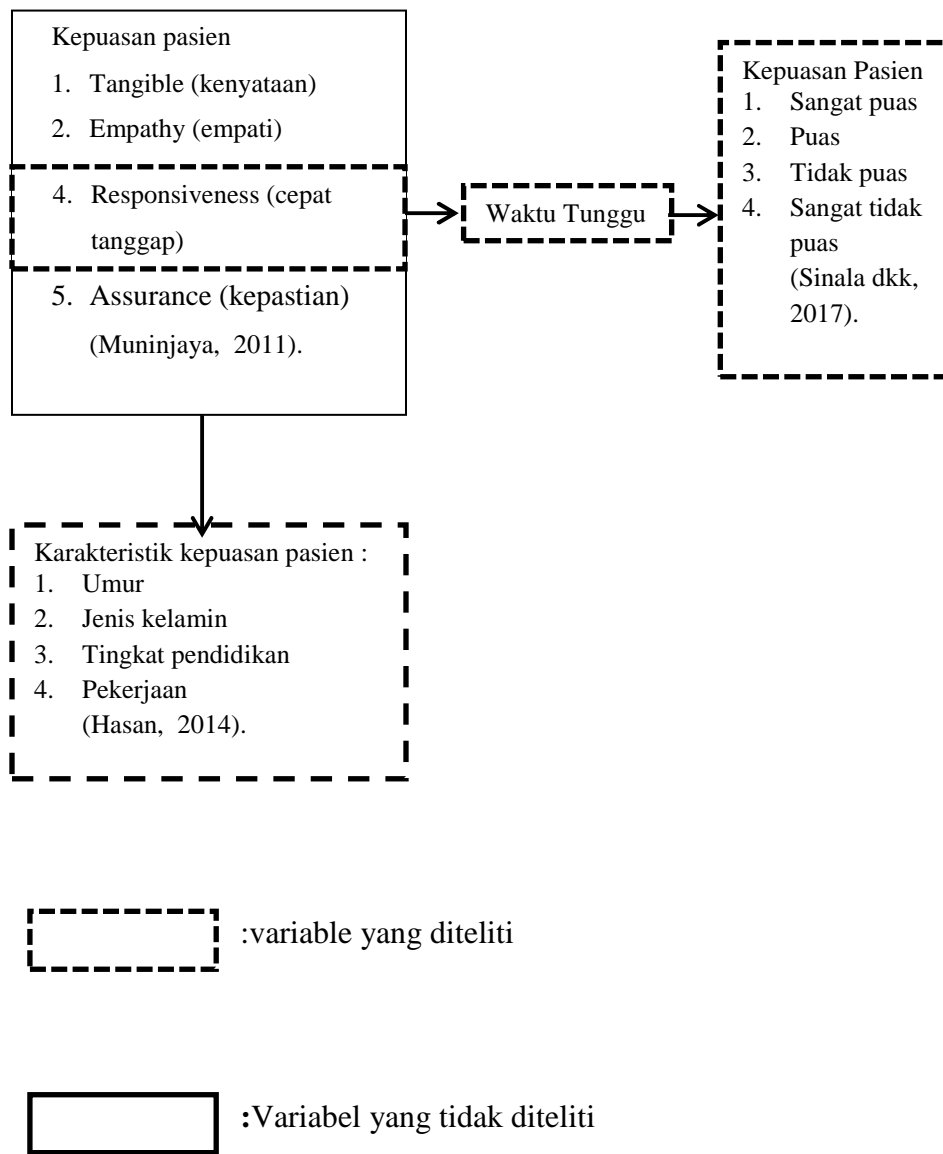
2.6 Kerangka Konsep



Gambar 2.3 Kerangka Konsep

(Sumber : Kementerian Kesehatan RI, 2016).

2.7. Kerangka Teori



Gambar 2.4. Kerangka Teori

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

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 Yoga Farma Kersana yang bertempat di Jl. Slamet Riyadi Nomor 2, RT 05 RW 02 Ciampel, Kersana, Brebes Jawa Tengah.

3. Ruang Lingkup Waktu

Penelitian data dilakukan pada bulan Desember 2020 – bulan Febuari 2021

3.2. Rancangan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan instrument 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 Yoga Farma Kersana, 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 kesimpulannya (Nursalam, 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menebus obat dengan resep di Apotek Yoga Farma Kersana diambil rata-rata tiga bulan sebelum penelitian yaitu Oktober sampai Desember 2020 sebanyak 184 dari data responden yang mengunjungi apotek pada bulan oktober sampai bulan desember 2020 untuk menebus obat dengan resep.

3.3.2. Sampel

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

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pasien yang menebus obat dengan resep di Apotek Yoga Farma Kersana pada bulan Januari 2021.
2. Responden berusia 17 – 55 tahun.
3. Responden yang dapat berkomunikasi .

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden yang tidak mengisi kuesioner dengan tidak lengkap.

a. Penentuan Besar Sampel

Populasi diambil dari rata-rata tiga bulan sebelum penelitian yaitu Oktober sampai Desember 2020 sebanyak 184 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 :

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

$$n = \frac{184}{184(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{184}{2,84} = 64,78 = 65$$

Jadi besar sampel sebanyak 65. Jumlah responden dilebihkan 10% untuk menghindari kesalahan, jumlah sebanyak 80 responden (Elizabet,2017).

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. Uji Variabel Penelitian

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

3.5 Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
Jenis/ kelamin	Identitas laki- laki atau perempuan	Responden mengisi kolom jenis kelamin pada lembar kuesioner	Kuesioner	1.laki-laki 2.Perempuan.	Nominal
Kepuasan waktu tunggu	perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membanding kan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan 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. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. SangatPuas	Ordinal
Umur	lamanya seseorang hidup dihitung dari tahun lahirnya	Responden mengisi kolom umur pada lembar kuesioner.	Kuesioner	1. (Remaja) 17-25 tahun. 2. (Dewasa awal) 26-35 tahun. 3. (Dewasa Akhir) 36-45. 4. (Lansia) 46-55 tahun. (Notoatmojo , 2010)	Ordinal

Lanjutan tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Cara ukur	Alat ukur	Hasil Ukur	Skala
Pendidikan	Sekolah formal yang telah diikuti responden dan telah memiliki buku 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 yang memiliki persamaan kewajiban atau tugas pokoknya	Responden mengisi kolom pekerjaan pada lembar kuesioner	Kuesioner	1.Pelajar 2.Karyawan 3.IRT 4.Guru 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 daya yang diperoleh langsung dari sumber asli (Notoatmojo, 2010) atau data yang dimaksud adalah yang diambil dan diukur secara langsung pada responden adalah kuisioner.

3.6.2. Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden atau pasien yang menebus resep di Apotek Yoga Farma Kersana. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh

informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang mereka ketahui (Arikuntoro, 2010). Kuesioner dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data mengenai tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu pelayanan obat dengan resep di Apotek Yoga Farma Kersana. Penggunaan kuisisioner dilakukan dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden yang berisi:

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

Penelitian terhadap kepuasan responden berdasarkan sistem skor menurut 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. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.7.1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu indeksi yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur (Notoatmojo, 2012). Validitas merupakan ukuran untuk menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrument. Suatu instrument yang valid mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Janah, 2014).

Penelitian ini tidak melakukan uji validitas terhadap kuesioner, karena yang digunakan peneliti merupakan hasil yang sudah teruji valid. Kuesioner yang digunakan peneliti untuk mengambil data penelitian dengan memakai atau mengadopsi kuesioner yang digunakan oleh Widia (2020)

Tabel 3.7.1 Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	r (Tabel)	r (Hitung)	Keterangan
Pertanyaan 1	0.361	0,685	Valid
Pertanyaan 2	0.361	0,599	Valid
Pertanyaan 3	0.361	0,463	Valid
Pertanyaan 4	0.361	0,502	Valid

Lanjutan Tabel 3.7.1 Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	r (Tabel)	r (Hitung)	Keterangan
Pertanyaan 5	0,361	0,603	Valid
Pertanyaan 6	0,361	0,778	Valid
Pertanyaan 7	0,361	0,653	Valid
Pertanyaan 8	0,361	0,531	Valid
Pertanyaan 9	0,361	0,441	Valid

Items pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai pearson correlation lebih besar dari (0,361 merupakan nilai r tabel untuk jumlah responden (N)=30) dan nilai sig. (2-tailed) kurang dari 0,05.

3.7.2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat diperaya atau dapat diandalkan. Hal ini berarti menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama (Notoatmodjo, 2012).

Penelitian ini tidak melakukan uji reliabilitas terhadap keusioner karena yang digunakan peneliti merupakan hasil yang sudah valid. Kuesioner yang digunakan peneliti untuk

mengambil data penelitian dengan memakai atau mengadopsi kuesioner yang digunakan oleh Widia (2020).

Tabel 3.7.2 Hasil Uji Reliabilitas

<i>Reliability Statistics</i>		
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based On Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
0,753	0,759	9

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 kuisisioner diedit atau disutung, 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) dimasukan kedalam program atau software komputer.

4. Pembersihan Data (*Cleaning*)

Pembersihan data yaitu pemeriksaan semua data yang telah dimasukan kedalam komputer untuk menghindari terjadinya kesalahn dalam pemasukan data.

3.8.2. Analisis Data

Jenis analisis yang digunakan yaitu analisis univariat. Analisa univariat yaitu bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karateristik setiap variable penelitian (Notoatmojo, 2010).

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

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Jumlah skor rata-rata}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{\text{Nilai skor responden}}{\text{Jumlah butir soal}}$$

$$\text{Skor ideal} = \text{Jumlah responden} \times 4$$

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

Tabel 3.5 Kategori Kepuasan Pasien

No	Kategori	Skor
1	Sangat Puas	76% - 100%
2	Puas	51% - 75%
3	Tidak Puas	26% - 50%
4	Sangat Tidak Puas	0% - 25%

Sumber: Sinala dkk, (2017)

3.9. Etika Penelitian

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

1. *Informed consent* (Lembar Persetujuan)

Informed consent merupakan bentuk persetujuan antara penelitian dengan responden penelitian dengan memberikan lembar persetujuan. *Informed consent* tersebut diberikan sebelum penelitian dilakukan dengan memberikan lembar persetujuan untuk menjadi responden. Jika subjek bersedia,

maka mereka harus menandatangani 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 kerahasiaan 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)

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 rentan waktu seseorang yang dimulai sejak dia dilahirkan hingga berulang tahun. Responden dibagi menjadi empat kelompok yaitu kelompok 17-25 tahun, 26-35 tahun, 36-45 tahun, dan 46-55 tahun. (Notoatmojo,2010).

Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

No	Umur (Tahun)	Jumlah	Presentasi %
1	17 – 25	38	47,5%
2	26 – 35	25	31,25%
3	37 – 45	8	10%
4	46 – 55	9	12,25%
Total		80	100 %

Sumber :data primer yang diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.1 menjelaskan bahwa responden umur 17-25 tahun sebanyak 38 orang (47,5%) umur 26-35 tahun sebanyak 25 orang (31,25%), umur 36-45 sebanyak 8 orang (10%) dan untuk umur 46-55 sebanyak 9 orang (12,25%). Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa responden paling banyak umur 17-25 tahun sebanyak 38 orang (47,5%) hal ini dapat dikatakan bahwa sebagian besar pengunjung atau

pasien yang menebus obat dengan resep di Apotek Yoga Farma Kersana didominasi oleh pasien yang berumur produktif yang merupakan tahap usia seseorang bekerja untuk sesuatu.

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan responden dibagi menjadi dua kelompok yaitu laki-laki dan perempuan sebagai berikut

Tabel 4.2. Distribusi Fekkuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	34	42,5%
2	Perempuan	46	57,5%
	Total	80	100%

Sumber :data primer yang diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.2 menjelaskan bahwa responden jenis kelamin laki-laki sebanyak 34 orang (42,5%) dan pada jenis kelamin perempuan sebanyak 46 orang (57,5%). Sebagian besar pengunjung berjenis kelamin perempuan. Terlihat umumnya perempuan lebih rentan terhadap penyakit dan lebih cepat menginginkan lebih cepat mendapatkan bantuan kesehatan apabila mengalami masalah kesehatan dibandingkan dengan laki-laki (Menurut Penebaker 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 pendidikannya maka akan semakin mudah untuk mendapatkan informasi dengan baik, baik dari orang lain maupun dari media masa fauziah (2016). Pendidikan responden dibagi menjadi empat kelompok yaitu: SD, SMP, SMA dan Perguruan Tinggi.

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	7	8,75%
2	SMP	18	22,5%
3	SMA/SMK	32	40%
4	Perguruan Tinggi	23	27,75%
Total		80	100%

(Sumber :data primer yang diolah 2021)

Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden pendidikan SD sebanyak 7 orang (8,75%), SMP sebanyak 18 orang (22,5%) SMA sebanyak 32 orang (40%) dan untuk Perguruan Tinggi sebanyak 23 orang (27,75%). Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa pendidikan paling banyak adalah SMA sebanyak 32 orang (40%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar yang berkunjung ke Apotek Yoga Farma Kersana berpendidikan SMA. Menurut Feldstein, 2011, menyatakan bahwa keluarga dengan tingkat pendidikan tinggi akan lebih mengetahui gejala awal dan pengobatan secara dini,

sehingga keluarga tersebut lebih awal efisien dalam mencari dan memanfaatkan pengobatan

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan dapat mempengaruhi karena pekerjaan yang sering berinteraksi dengan orang lain banyak pengetahuannya dibandingkan dengan orang 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 lima kelompok yaitu: pelajar/masiswa, guru, karyawan, ibu rumah tangga, pedagan dan tidak bekerja.

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase %
1	Pelajar / Mahasiswa	11	13,75%
2	Guru	13	16,25%
3	Karyawan	22	27,5%
4	Ibu Rumah Tangga	23	28,75%
5	Pedagang	9	11,25%
6	Tidak bekerja	2	2,5%
Total		80	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2021).

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden pekerjaan pelajar sebanyak 11 orang (13,75%), responden guru sebanyak 13 orang (16,25%), responden karyawan sebanyak 22 orang (27,5%), responden ibu rumah tangga sebanyak 23 orang (28,75%) dan responden untuk

pedagang sebanyak 9 orang (11,25%), responden yang Tidak Bekerja sebanyak 2 orang (2,5%). Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa pekerjaan paling banyak adalah ibu rumah tangga dengan hasil yaitu 23 orang (28,75%). Hal ini menunjukkan bahwa pasien di Apotek Yoga Farma Kersana mayoritas adalah ibu rumah tangga (IRT).

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

Waktu tunggu pasien pada waktu pelayanan resep sampai dengan menerima obat. Pasien menunggu di ruang tunggu yang telah disediakan apotek tersebut.

Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Pasien

No	Pertanyaan	Jumlah Skor	Persentase %	Kategori
1.	Tenaga farmasi cepat tanggap terhadap keluhan pasien	269	84,06%	Sangat Puas
2.	Waktu tunggu pelayanan obat yang dilakukan petugas cukup cepat	256	80%	Sangat Puas
3.	Petugas kasir farmasi cepat menyelesaikan urusan pembayaran	241	75,31%	Sangat Puas
4.	Pelayanan tenaga farmasi mudah dan tidak berbelit	224	70%	Puas
5.	Tenaga farmasi mampu menjawab pertanyaan pasien dengan cepat	252	78,75%	Sangat Puas
6.	Tenaga menyerahkan obat dengan memberikan informasi cara pakai dan dosis pemakaian obat dengan jelas.	247	77,18%	Sangat Puas

Lanjutan Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Pasien

No	Pertanyaan	Jumlah skor	Persentase %	Kategori
7	Tenaga farmasi menyerahkan obat sesuai dengan resep.	243	75,93%	Sangat Puas
8	Tenaga farmasi cepat dalam melayani resep obat jadi.	264	82,5%	Sangat Puas
9	Tenaga farmasi dalam melayani obat racikan ≤ 60 menit.	209	65,31%	Puas
Rata – rata		2.205	68%	Puas

(Sumber: Data primer yang diolah 2021)

Berdasarkan kepuasan pasien pada waktu tunggu pelayanan obat dengan resep di Apotek Yoga Farma Kersana. Untuk tingkat kepuasan dikategorikan menjadi empat kategori, tingkat kepuasan sangat puas jika skor penilaian (76% -100%), tingkat untuk sekor puas penilaian (51%-75%), tingkat kepuasan tidak puas jika skor penilaian (26%-50%) dan untuk tingkat kepuasanyang sanagat tidak puas jika skor penilaian (0%-25%) (Sinala dkk 2017).

Tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu pelayanan obat dengan resep di Apotek yoga farma kersana (68%) yang berarti masuk dalam kategori tingkat kepuasan puas, di karenakan responden puas pada waktu tunggu pelayanan obat dengan resep. Responden mendapatkan pelayanan dari Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian .Selain itu, Apotek menjadi sasaran informasi yang cukup mudah didapatkan oleh masyarakat.

Tingkat kepuasan ini berisi sembilan pertanyaan yang meliputi, pertama tenaga farmasi cepat tanggap terhadap keluhan pasien rata-rata

responden memberikan jawaban sangat puas (84,06%) karena tenaga farmasi langsung menanggapi keluhan pasien dengan menawarkan obat sesuai dengan keluhan pasien. Kedua waktu tunggu pelayanan obat yang dilakukan petugas cukup cepat rata-rata responden memberikan jawaban sangat puas (80%) 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 puas (75,31%) karena sistem pembayarannya menggunakan komputer dan debit jadi tenaga farmasi cepat dalam menyelesaikan pembayarannya. Keempat pelayanan tenaga farmasi mudah dan tidak berbelit mayoritas responden memberikan jawaban puas (70%) 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 (78,75%) 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 (77,18%) 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 puas (75,93%) 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 sangat puas (82,5%) karena tenaga farmasi memahami tata letak penyimpanan obat sehingga pada saat pasien menebus resep obat jadi langsung mengambilkan dan memberi etiket. Kesembilan tenaga farmasi dalam melayani obat racikan ≤ 60 menit mayoritas responden memberikan jawaban puas (68%) 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 Aapotek Yoga Farma Kersana

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat puas (SP)	20	25%
2	Puas (P)	60	75%
3	Tidak puas (TP)	0	0%
4	Sangat Tidak Puas (STP)	0	0%
Total		80	100%

(Sumber: data primer yang diolah 2021)

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi responden tentang tingkat kepuasan pada waktu tunggu pelayanan obat dengan resep sejumlah 80 responden berdasarkan tingkat kepuasan sebanyak 60 responden (75%) merasakan kepuasan pada kategori sangat

puas, sedangkan 20 responden (25%) merasakan kepuasan pada kategori puas. Tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu pelayanan obat dengan resep yang paling banyak pada kategori puas yang berjumlah 60 responden (75%). Hal ini karena pasien di Apotek Yoga Farma Kersana puas dalam pelayanan di Aptek Yoga Farma Kersana, untuk pasienpun tidak terlalu lama menunggu petugas kefarmasian cukup cepat untuk melayani pasien dengan resep. Hasil penelitian waktu tunggu pelayanan obat dengan resep di Apotek Yoga Farma Kersana dapat dikatakan cukup puas untuk waktu tunggu resep di Apotek Yoga Farma Kersana.

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 Yoga Farma Kersana, menunjukkan responden dengan kategori sangat puas 20 responden (25%), kategori puas sebanyak 60 responden (75%), kategori tidak puas sebanyak (0%) responden 0%, kategori sangat tidak puas sebanyak 0 responden (0%)

5.2 Saran

1. Bagi Apotek Yoga Farma Kersana sebaiknya lebih diperhatikan untuk tempat tunggu bagi konsumen yang akan menebus obat dengan resep dan untuk mengerjakan resep sebaiknya ditingkatkan kembali agar kedepannya pasien merasa lebih puas.
2. Bagi peneliti selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diajukan saran – saran sebagai berikut, bagi penelitian selanjutnya dengan tema sejenis disarankan untuk mencoba menghubungkan waktu tunggu dengan variable kepuasan pelayanan resep di Puskesmas atau Rumah Sakit.

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 Maret 2019 dari <http://ejurnal.mithus.ac.id>
- 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
- Aznan. 2010. *Pereseapan Obat Yang Rasinal*. Fakultas Kedokteran : Universitas Sumatera Utara
- 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 Hidayutullah Jakarta.
- Ela, widia 2019. *Tingkat Kepuasa Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pelanyanan Obat Dengan Resep di Apotek Smbor Waras Tegal*.
- Fitriah. 2016. *Penyebab dan Solusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit*. (online) diakses pada <http://jkb.ub.ac.id/index.php/jkb/artic le/view/1634> pada 28 februari 2017.
- Gaghana, V. F. 2013. *Tingkat Kepuasan Pasien Universal Coverage Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tumiting Manado*. *Jurnal Kedokteran Komunitas dan Tropik*. Volume II Nomor I.
- 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>
- Hidayat, A. A. 2012. *Metode penelitian keperawtan dan teknik analisis data*. Jakarta: Salemba Medika. Janah, S. F. 2017. *Hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kota Madiuntahun*. Skripsi.

- Hidayat, A. A. 2012. Metode penelitian keperawatan dan teknik analisis data. Jakarta: Salemba Medika.
- Hartini. 2009. Relafansi Peraturan dalam Mendukung Praktek Apoteker di Apotek. Jakarta
- Janah, S. F. 2017. Hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kota Madiuntahun. Skripsi.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian. Jakarta
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan di Apotek. Jakarta
- Muninjaya, A, A. 2012. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta : EGC.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan di Apotek. Jakarta
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 34 Tahun 2014 Tentang Pedagang Besar Farmasi. Jakarta
- Martono, N. 2015. Metode Penelitian Sosial. Jakarta: Rajawali Pers
- 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.
- Penebaker, 2015. Kualitas Penyelesaian di Rumah Sakit. Jakarta
- 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.
- Penebaker, 2015. Kualit Penyelesaian di Rumah Sakit. Jakarta

- Septiani, R. W. 2018. Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat di Apotek Mugi Sehat Brebes. Karya Tulis Ilmiah.
- 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.
- Santjaka, A. 2015. Aplikasi SPSS Untuk Analisis Data Penelitian Kesehatan. Yogyakarta : Nuha Madika
- Sinaga, 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum dan BBJB Terhadap Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Dedy Jaya Brebes.
- 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
- Widiasari, E. (2009). Analisa waktu pelayanan resep di instalasi farmasi rawat jalan RS Tugu ibu Depok Tahun 2009. Sekripsi. Depok: Universitas Indonesia.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Perizinan



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

Kepada Yth,
 Apoteker Apotek Yoga Kersana
 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 : Nurhaliza Laila Apriliani
 NIM : 18080175
 Judul KTI : Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Obat dengan Resep di Apotek Yoga Farma Kersana.

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.

Mengetahui,
 a.n Ka. Prodi DIII Farmasi
 Sekretaris,

apt. Rizki Febriyanti, M.Farm
 NIPY. 09.012.117

Tegal, 8 Desember 2020

Ketua Panitia,

Kusnadi, M.Pd
 NIPY. 04.015.217



Lampiran 2. Surat Pemberitahuan Telah Melakukan Penelitian**APOTEK YOGA FARMA**

Jalan Slamet Riyadi Nomor 2, RT 05 RW 02 Ciampel, Kersana, Brebes 52264
Telepon: 089654920900; Surel: apotekyogafarma@gmail.com

Nomor : 002/II/2021
Lampiran : -
Hal : Pemberitahuan Telah Melakukan Penelitian

25 Februari 2021

Yth. Ketua Program Studi DIII Farmasi
Politeknik Harapan Bersama Tegal
Jalan Mataram Nomor 9
Pesurungan Lor, Kecamatan Margadana
Kota Tegal

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini :

nama : Apt. Via Sofiati, S.Farm.
jabatan : Pemilik Sarana Apotek

menyatakan bahwa :

nama : Nurhaliza Laila Apriliani
NIM : 18080175
jurusan : DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal

telah melakukan pengambilan data untuk penelitian berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien pada Waktu Tunggu Pelayanan Obat dengan Resep di Apotek Yoga Farma Kersana" selama bulan Januari 2021.


Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pemilik Sarana Apotek



Apt. Via Sofiati, S.Farm.

Lampiran 3. Contoh Gambar



RUMAH SAKIT
"DERA AS-SYIFA"
 Alamat : Jalan Merdeka Banjarharjo - Brebes 52265
 Telp. (0283) 889 588, Fax (0283) 889583

Apoteker : CARIDAH, S.Far., Apt
 No. SIPA : 19830914 / 33.29 / 2017 / 24362

SALINAN RESEP

No Tgl. :
 Dari Dokter : Dr. Pay. Sp.PD Tgl. : 4/1/21
 Untuk : [REDACTED]

B1 (ale filos syr No. 1
 dan lactulax
 Sibol 1 c
 apoteker
 press, ulu/ru
 Kusangari
 03 bay



Lampiran 4. Lembar Persetujuan (*Informed Consent*)**LEMBAR PERSETUJUAN (INFORMED CONSENT)****Penjelasan Tentang Penelitian****Judul Penelitian:****TINGKAT KEPUASAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT
DENGAN RESEP DI APOTEK YOGA FARMA KERSANA****Peneliti: Nurhaliza Laila Apriliani**

Peneliti merupakan mahasiswi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal, bermaksud mengadakan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pada waktu tunggu pelayanan obat dengan resep di Apotek Yoga Farma Kersana. Hasil penelitian ini akan digunakan sebagai bahan penelitian untuk Tugas Akhir yang diajukan salah satu syarat dalam mencapai gelar derajat Ahli Madya. Kerahasiaan data yang diperoleh, baik dalam proses pengumpulan data, pengolahan data, maupun penyajian hasil penelitian nantinya. Melalui penjelasan singkat ini, peneliti mengharapkan responden saudara. Terimakasih atas ketersediaan dan partisipasinya.

Lembar Persetujuan Setelah membaca penjelasan penelitian ini, saya mengetahui manfaat dan tujuan penelitian ini, saya mengerti bahwa peneliti menghargai dan menjunjung tinggi hak – hak saya sebagai responden. Saya menyadari bahwa penelitian ini tidak akan berdampak negatif pada saya. Persetujuan yang saya tanda tangani menyatakan bahwa saya bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini

Tegal, 14 April 2021

Responden

(.....)

Lampiran 5. Lembar Data Responden**KUESIONER KEPUASAN PASIEN YANG MENEBUS OBAT DENGAN RESEP DI APOTEK YOGA FARMA KERSANA**

Kuesioner ini digunakan sebagai bahan untuk menyusun Tugas Akhir yang berjudul “TINGKAT KEPUASAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT DENGAN RESEP DI APOTEK YOGA FARMA KERSANA” yang dilakukan oleh :

NURHALIZA LAILA APRILIANI
DIPLOMA III FARMASI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA
TEGAL

Sebelumnya saya ucapkan terimakasih atas partisipasi anda dalam meluangkan waktu menjawab kuesioner ini, sebagai syarat dari penyelesaian Tugas Akhir 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 :
() Laki-laki () Perempuan
3. Umur :
() 17-25 Tahun () 26-35 Tahun
() 36-45 Tahun () 46-55 Tahun

4. Pendidikan :

- SD SMP
 SMA Perguruan Tinggi

5. Pekerjaan :

- Pedagang Karyawan Tidak Bekerja
 IRT Guru Pelajar/Mahasiswa

Lampiran 6. Kuesioner Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu Uji

Berikut ini adalah isian pernyataan mengenai respon anda terhadap waktu tunggu pelayanan obat dengan resep di Apotek Yoga Farma Kersana. Berilah tanda silang (√) pada kolom yang ingin diisi.

(√) Skala Tingkat Kepuasan Pasien SP = Sangat Puas, P = Puas, TP = Tidak Puas, STP = Sangat Tidak Puas

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 7. Data Identitas Responden

No	Nama	Jenis Kelamin L/K	Umur	Pendidikan	Pekerjaan
1	R1	P	21	SMA	KARYAWAN
2	R2	L	20	SMA	KARYAWAN
3	R3	L	25	SMK	KARYAWAN
4	R4	L	23	SMK	KARYAWAN
5	R5	P	28	PERGURUAN TINGGI	KARYAWAN
6	R6	L	25	SMA	KARYAWAN
7	R7	L	27	SMK	KARYAWAN
8	R8	P	23	SMK	KARYAWAN
9	R9	L	24	SMA	KARYAWAN
10	R10	P	20	SMA	KARYAWAN
11	R11	P	29	SMP	IRT
12	R12	P	30	SD	IRT
13	R13	P	27	SMA	IRT
14	R14	P	27	SMP	IRT
15	R15	P	22	PERGURUAN TINGGI	MAHASISWA
16	R16	P	55	PERGURUAN TINGGI	GURU
17	R17	L	18	SMA	PELAJAR
18	R18	P	45	SMP	IRT
19	R19	P	55	SD	IRT
20	R20	P	37	PERGURUAN TINGGI	GURU
21	R21	P	24	SMK	KARYAWAN
22	R22	L	37	PERGURUAN TINGGI	GURU
23	R23	L	30	PERGURUAN TINGGI	GURU
24	R24	P	25	SMP	IRT
25	R25	L	19	SMA	PELAJAR
26	R26	P	35	PERGURUAN TINGGI	GURU
27	R27	L	40	SMP	PEDAGANG
28	R28	P	45	SMP	IRT
29	R29	L	23	PERGURUAN TINGGI	MAHASISWA
30	R30	P	55	PERGURUAN TINGGI	GURU
31	R31	L	42	SD	PEDAGANG
32	R32	L	35	PERGURUAN TINGGI	GURU

No	Nama	Jenis Kelamin L/K	Umur	Pendidikan	Pekerjaan
33	R33	P	26	SMA	IRT
34	R34	P	29	PERGURUAN TINGGI	IRT
35	R35	P	41	PERGURUAN TINGGI	GURU
36	R36	P	21	PERGURUAN TINGGI	MAHASISWA
37	R37	P	25	SMA	IRT
38	R38	P	29	PERGURUAN TINGGI	GURU
39	R39	L	21	SMA	KARYAWAN
40	R40	L	54	SMA	PEDAGANG
41	R41	P	17	SMA	PELAJAR
42	R42	P	18	SMA	PELAJAR
43	R43	L	35	SMA	PEDAGANG
44	R44	L	27	SMA	PEDAGANG
45	R45	P	21	PERGURUAN TINGGI	MAHASISWA
46	R46	P	24	SMP	IRT
47	R47	P	29	SMA	IRT
48	R48	P	35	AMP	IRT
49	R49	P	20	SD	IRT
50	R50	P	28	SMP	IRT
51	R51	P	31	SMA	IRT
52	R52	P	41	SD	IRT
53	R53	P	34	SMP	IRT
54	R54	P	17	SMP	IRT
55	R55	P	24	SMA	IRT
56	R56	P	35	PERGURUAN TINGGI	GURU
57	R57	L	32	PERGURUAN TINGGI	GURU
58	R58	P	30	SMP	IRT
59	R59	P	24	SMP	IRT
60	R60	P	44	SD	PEDAGANG
61	R61	P	21	PERGURUAN TINGGI	MAHASISWA
62	R62	P	25	PERGURUAN TINGGI	GURU
63	R63	L	26	PERGURUAN TINGGI	GURU
64	R64	L	22	PERGURUAN TINGGI	MAHASISWA





No	Nama	Jenis Kelamin L/K	Umur	Pendidikan	Pekerjaan
65	R65	P	25	SMP	IRT
66	R66	L	24	PERGURUAN TINGGU	MAHASISWA
67	R67	L	23	SMA	KARYAWAN
68	R68	L	30	PERGURUAN TINGGI	GURU
69	R69	L	35	SD	PEDAGANG
70	R70	L	49	SMP	TIDAK BEKERJA
71	R71	L	55	SD	TIDAK BEKERJA
72	R72	L	28	SMP	PEDAGANG
73	R73	L	22	SMK	KARYAWAN
74	R74	L	25	SMA	KARYAWAN
75	R75	P	20	SMA	KARYAWAN
76	R76	P	21	SMA	KARYAWAN
77	R77	L	27	SMA	KARYAWAN
78	R78	L	20	SMA	KARYAWAN
79	R79	L	20	SMA	KARYAWAN
80	R80	L	23	SMK	KARYAWAN

Lampiran 8. Data Jawaban Responden

No	Nama	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Jumlah	Presentase %	Kategori
1	R1	4	3	3	3	2	4	3	3	2	27	75	Puas
2	R2	4	3	3	4	2	3	3	3	1	26	72.2 %	Puas
3	R3	4	2	3	3	2	4	3	3	2	26	72.2%	Puas
4	R4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	25	69.4%	Puas
5	R5	4	3	3	3	3	3	4	2	3	28	77.7%	Puas
6	R6	3	2	3	4	1	3	3	3	2	24	66.6%	Puas
7	R7	2	3	3	4	3	3	3	2	1	24	66.6%	Puas
8	R8	4	3	2	3	1	3	3	4	3	27	75%	Puas
9	R9	3	3	4	3	2	4	3	3	2	24	66.6%	Puas
10	R10	4	4	3	2	3	3	3	2	3	27	75%	Puas
11	R11	3	4	3	2	3	2	3	4	1	25	69.4%	Puas
12	R12	3	4	3	2	3	3	4	2	3	27	75%	Puas
13	R13	4	3	2	1	3	3	4	3	3	26	72.2%	Puas
14	R14	4	3	4	3	2	3	3	4	2	28	77.7%	Sangat Puas
15	R15	3	4	3	2	3	3	3	2	1	23	63.8%	Puas
16	R16	3	3	3	4	2	3	3	4	2	27	75%	Puas
17	R17	3	2	3	4	2	3	3	3	3	26	72.2%	Puas
18	R18	4	4	3	2	3	2	3	3	3	27	75%	Puas
19	R19	3	2	3	3	4	2	3	3	3	26	72.2%	Puas
20	R20	3	4	3	1	3	2	3	3	2	24	66.6%	Puas
21	R21	3	3	4	2	3	3	2	3	3	26	72.2%	Puas
22	R22	4	4	2	1	3	2	3	3	1	25	69.4%	Puas
23	R23	3	3	4	3	1	3	2	3	4	26	72.2%	Puas
24	R24	3	3	2	3	4	3	3	2	1	24	66.6%	Puas
25	R25	3	3	1	3	4	2	3	3	4	26	72.2%	Puas
26	R26	4	3	2	3	3	2	3	4	2	26	72.2%	Puas
27	R27	4	3	2	3	3	3	4	2	2	26	72.2%	Puas
28	R28	4	3	3	2	3	3	4	3	2	27	75%	Puas
29	R29	3	3	4	2	3	3	4	3	1	26	72.2%	Puas
30	R30	3	2	3	3	4	3	2	3	3	27	75%	Puas
31	R31	4	4	3	2	3	2	3	2	3	26	72.2%	Puas
32	R32	2	3	3	3	4	3	2	3	2	25	69.4%	Puas
33	R33	3	3	4	3	3	4	3	2	1	26	72.2%	Puas
34	R34	3	3	3	4	3	1	3	3	3	26	72.2%	Puas
35	R35	3	2	3	3	3	4	3	3	3	27	75%	Puas
36	R36	2	3	2	3	4	3	3	3	2	25	69.4%	Puas
37	R37	4	3	3	3	4	3	4	3	3	30	83.3%	Sangat Puas
38	R38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	75%	Puas
39	R39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	100%	Sangat Puas

No	Nama	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Jumlah	Presentase %	Katagori
40	R40	3	3	3	1	3	3	2	2	3	23	63,8%	Puas
41	R41	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34	94,4%	Sangat Puas
42	R42	3	3	2	3	3	4	3	2	1	24	66,6%	Puas
43	R43	4	3	3	4	4	4	3	4	3	33	91,6%	Sangat Puas
44	R44	3	3	3	4	4	3	3	3	1	27	75%	Puas
45	R45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	75%	Puas
46	R46	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31	86,1%	Sangat Puas
47	R47	4	3	3	3	3	3	2	3	3	27	75%	Puas
48	R48	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29	80,5%	Sangat Puas
49	R49	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	97,2%	Sangat Puas
50	R50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	75%	Puas
51	R51	4	4	3	3	3	2	2	3	3	27	75%	Puas
52	R52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	75%	Puas
53	R53	4	3	3	3	4	4	2	2	3	28	77,7%	Sangat Puas
54	R54	4	4	3	2	1	3	3	3	3	26	72,2%	Puas
55	R55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	75%	Puas
56	R56	4	4	3	4	3	4	3	4	3	32	88,8%	Sangat Puas
57	R57	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25	69,4%	Puas
58	R58	3	3	2	2	3	3	4	3	1	24	66,6%	Puas
59	R59	4	4	4	3	4	3	2	3	2	29	80,5%	Sangat Puas
60	R60	4	4	3	3	3	4	3	3	3	30	83,3%	Sangat Puas
61	R61	3	3	4	3	2	3	3	2	1	24	66,6%	Puas
62	R62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	75%	Puas
63	R63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	75%	Puas
64	R64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	100%	Sangat Puas
65	R65	4	4	3	3	3	3	2	2	3	27	75%	Puas
66	R66	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29	80,5%	Sangat Puas
67	R67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	75%	Puas
68	R68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	75%	Puas
69	R69	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25	69,4%	Puas
70	R70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	75%	Puas
71	R71	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	97,2%	Sangat Puas
72	R72	2	1	3	2	3	2	3	4	2	22	61,1%	Puas
73	R73	3	3	3	2	4	4	3	3	4	29	80,5%	Sangat Puas
74	R74	4	4	2	3	4	3	3	4	4	31	86,1%	Sangat Puas
75	R75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	75%	Puas
76	R76	4	4	3	4	3	4	3	3	3	31	86,1%	Sangat Puas
77	R77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	75%	Puas
78	R78	4	4	4	3	3	4	4	3	3	32	88,8%	Sangat Puas
79	R79	3	3	2	3	4	3	2	3	3	26	72,2%	Puas
80	R80	4	4	3	3	4	4	3	3	4	32	88,8 %	Sangat Puas
	Skor	269	256	241	224	252	247	243	264	209	2.205	6.25%	Puas

Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian di Apotek Yoga Farma Kersana

No	Dokumentasi Penelitian	Keterangan
1		Apotek Yoga Farma Kersana
2		Responden 2 mengisi kuesioner
3		Responden 3 mengisi kuesioner
4		Responden 4 mengisi kuesioner

CURICULUM VITAE



Nama :Nurhaliza Laila Apriliani
 NIM :18080175
 Jenis Kelamin :Perempuas
 Tempat, Tanggal Lahir :Brebes,17 April 2000
 Alamat :Dusun Kersana RT 04 RW 01 Desa Kersana
 Kecamatan Kersana Kabupaten Brebes
 No,telp/Hp :087839323874
 Riwayat Pendidikan
 SD :SD Negeri 02 Kersana
 SMP :SMP Negeri 1 Kersana
 SMA/SMK :SMA Negeri 1 Tanjung
 DIPLOMA III :Politeknik Harapan Bersama
 Nama Ayah :Imam Pratiknyo
 Nama Ibu :Siti Waenah
 Pekerjaan Ayah :Wirausaha
 Pekerjaan Ibu :Ibu Rumah Tangga
 Judul/Penelitian :Tingkat Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu
 Pelayanan Obat di Apotek Yoga Farma Kersana

Tegal, 14 April 2021

Mahasiswa,

Nurhaliza Laila Apriliani