

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI APOTEK  
SABITAH FARMA BENGKULU**

**KARYA TULIS ILMIAH**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

Untuk mencapai gelar Ahli Madya Farmasi (A. Md. Farm)



Disusun Oleh :

**Mariana Shinta Siburian**

17101061

**AKADEMI FARMASI YAYASAN AL - FATAH**

**YAYASAN AL FATHAH**

**BENGKULU**

**2020**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mariana Shinta Siburian

NIM : 17101061

Program Studi : DIII Farmasi

Judul : Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap

Kepuasan Pasien BPJS DI Apotek Sabitah Farma Bengkulu

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah ini merupakan hasil karya sendiri dan sepengetahuan penulis tidak berisikan materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain kecuali untuk dipergunakan menyelesaikan studi diperguruan tinggi lain kecuali untuk bagian-bagian tertentu yang dipakai sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Bengkulu , Juli 2020

Yang membuat pernyataan



Mariana Shinta Siburian

# LEMBAR PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH DENGAN JUDUL

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN BPJS DI APOTEK SABITAH FARMA BENGKULU**

Oleh :

**Mariana Shinta Siburian**  
**17101061**

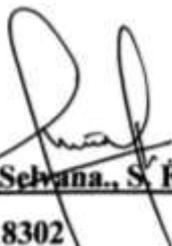
Karya Tulis Ilmiah Ini Telah Dipertahankan Di Hadapan Dewan Penguji  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menempuh Ujian Diploma (DIII) Farmasi  
Di Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu

Pada Tanggal : 11 Juli 2020

Dewan Penguji

Pembimbing I

Pembimbing II



**(Oni Laurentia Selwana., S. Far., Apt., MM)**

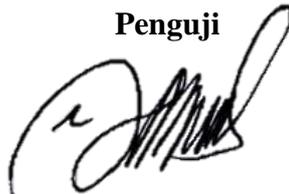
**NIDN : 02240118302**



**(Tri Yanuarto., M. Farm., Apt)**

**NIK : 01.198601-01022016-01**

Penguji



**(Luky Dharmayanti M .Farm., Apt)**

**NIK : 02.1985001-13042011-01**

## MOTTO

“ Apapun juga yang kamu perbuat,perbuatlah dengan segenap hatimu seperti  
untuk Tuhan dan bukan untuk manusia”

**(Kolose 3:23)**

*Kesuksesan Hanya Dapat Diraih Dengan Segala Upaya Dan  
Usaha Yang Disertai Dengan Doa, Karena Sesungguhnya  
Nasib Seseorang Manusia Tidak Akan Berubah  
Dengan Sendirinya Tanpa Berusaha....*

**(Mariana Shinta Siburian)**

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa diberikan nafas kehidupan setiap hari yang telah menjaga saya dalam menyelesaikan tugas akhir Diploma III ini. Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan untuk orang terkasih dan rasa ucapan terimakasih kepada :

1. Keluargaku tercinta, kedua Orang Tuaku (Noberland Siburian dan Hotlan Merlita Purba) serta kakak pertama ku (Metros Laksana Siburian kakak kedua ku Lina Esterria Siburian) dan adikku (Daniel Putra Siburian) yang telah memberikan kasih sayang dan selalu menghiburku, dan semua sanak saudara dari pihak ayah dan ibu terimakasih atas dukungan serta motivasi baik secara moril maupun materil, ini adalah awal perjuangan menuju kesuksesan, semoga akan menyusul hal-hal besar yang akan kupersembahkan untuk kalian suatu saat nanti.
2. Terimakasih kepada dosen-dosen saya atas bimbingannya dari proses awal membuat proposal sampai menjadi sebuah Karya Tulis Ilmiah.
3. Terimah kasih teruntuk kamu Mangalap Sangap Sitorus yang telah menemani ku dalam proses perkuliahan saya yang bersedia turun tangan memberikan pendapat serta membantu dalam proses menyelesaikan tugas akhir KTI saya.
4. Terimakasih kepada teman dan sahabat (Ade Fitriana, Ewa Silvia, Tutut Prasetiawati, Robet Trio Herawan, Lastiur Simanjuntak, Rendy Saputra, Firman Afriyanto, Fevi Angelina, Aldo Trio Putra, Abdul Ricky dan Wike Yuliansi) yang selalu mensupport, memberikan semangat dan menasehati baik suka maupun duka, dan menemani dari awal perjuangan hingga terselesaikannya KTI ini.
5. Karya ini tak menghentikan langkah sampai disini, banyak jalan yang harus ditempuh untuk melewati hidup ini. Kesuksesan dan keberhasilan masih samar-samar terganggu dan belum seutuhnya menyatu dengan batang

tubuh. Tekad usaha dan pengharapan mesti ditanam dalam hati untuk semangat akan cita dan cinta.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI APOTEK SABITAH FARMA BENGKULU”**.

Penulis menyadari tersusunnya Karya Tulis Ilmiah ini karena adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Oni Laurentia Selvana, S. Far., Apt., MM selaku Pembimbing I dalam penyusunan dan pembuatan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan nasehat.
2. Bapak Tri Yanuarto., M. Farm., Apt selaku Pembimbing II yang senantiasa tiada lelah untuk memberikan bimbingan, masukan serta motivasi dan nasehat dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Ibu Luky Dharmayanti, M. Farm., Apt selaku Penguji yang senantiasa tiada lelah untuk memberikan bimbingan, masukan serta motivasi dan nasehat dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Ibu Aina Fakhil Haque, M. Farm., Apt selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan motivasi dan nasehat dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

5. Ibu Densi Selpia Sopiani, M. Farm., Apt selaku Direktur Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu
6. Bapak Drs. Joko Triyono, Apt., MM selaku Ketua Yayasan Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu.
7. Seluruh staf dan karyawan Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Kepada orang tua yang selalu memberi do'a dan dukungan ayahanda tercinta (N. Siburian) dan Ibunda tercinta (H. Purba)
9. Rekan-rekan seperjuangan yang telah memberikan motivasi dan dorongan agar dapat tetap semangat dalam membantu menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak terdapat kekeliruan dan kesalahan baik dari segi penulisan maupun penyusunan Karya Tulis Ilmiah. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan bimbingan dari berbagai pihak agar penulis dapat berkarya lebih baik dan optimal lagi dimasa yang akan datang.

Bengkulu, Juli 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>1</b>
<b>HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Kajian Teori .....	7
2.1.1 Pengertian Waktu Tunggu Pelayanan .....	7
2.1.2 Kepuasan Pasien.....	12
2.1.3 Apotek Sabitah Farma Bengkulu .....	15
2.1.4 Pelayanan Kefarmasian .....	15
2.2 Kerangka Konsep .....	18
2.3 Hipotesis.....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	19
3.2 Jenis Penelitian.....	19
3.3 Populasi dan Sampel .....	19

3.3.1 Populasi.....	19
3.3.2 Sampel.....	20
3.4 Kriteria Inklusi dan Kriteria Eklusi.....	21
3.5 Pengumpulan Data .....	21
3.5.1 Data Primer .....	21
3.5.2 Pengolahan Data.....	22
3.5.3 Definisi Operasional.....	22
3.7 Prosedur Kerja.....	25
3.7.1 Persiapan .....	25
3.7.2 Pelaksanaan .....	26
3.8 Analisa Data .....	26
3.8.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	26
3.8.2 Karakteristik Responden .....	27
3.8.3 Penilaian Kuesioner .....	27
3.9 Akhir Penelitian .....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
4.1 Hasil .....	29
4.1.1 Karakteristik Responden .....	29
4.1.2 Jumlah lembar resep yang diamati.....	31
4.1.3 Waktu tunggu pelayanan resep pasien .....	31
4.1.4 Uji Validitas .....	32
4.1.5 Uji Reliabilitas .....	33
4.1.6 Penilaian Kuesioner .....	34
4.1.7 Data analisis hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan.....	42
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>45</b>
5.1 Kesimpulan .....	45
5.2 Saran.....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>46</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>48</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel I</b> : Indikator dan Standar Pelayanan Minimal .....	8
<b>Tabel II</b> : Definisi Operasional .....	23
<b>Tabel III</b> : Skala Likert.....	25
<b>Tabel IV</b> : Karakteristik Responden .....	30
<b>Tabel V</b> : Jumlah Resep .....	31
<b>Tabel VI</b> : Rata-Rata Waktu Tunggu .....	32
<b>Tabel VII</b> : Validasi Kuesioner.....	33
<b>Tabel VIII</b> : Reabilitas Kuesioner .....	34
<b>Tabel IX</b> : Tingkat Kepuasan Pasien .....	40
<b>Tabel X</b> : Tanggapan pasien terhadap pelayanan .....	44

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 1</b> : Kerangka Konsep.....	17
<b>Gambar 2</b> : Jumlah Resep .....	31
<b>Gambar 3</b> : Rata-rata Waktu Tunggu.....	17
<b>Gambar 4</b> : <i>Tangible</i> (Sarana Fisik).....	36
<b>Gambar 5</b> : <i>Reability</i> (Kehandalan) .....	37
<b>Gambar 6</b> : <i>Responviness</i> (Daya Tanggap).....	37
<b>Gambar 7</b> : <i>Assurance</i> (Jaminan).....	38
<b>Gambar 8</b> : <i>Empaty</i> (Kepedulian) .....	38
<b>Gambar 9</b> : Pengisian Kuesioner Terhadap Pasien Secara Langsung...	60
<b>Gambar 10</b> : Petugas Memberikan Obat Kepada Pasien.....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1</b> : Surat Izin Penelitian .....	49
<b>Lampiran 2</b> : Surat Rekomendasi Penelitian .....	50
<b>Lampiran 3</b> : Surat Keterangan Selesai Penelitian .....	51
<b>Lampiran 4</b> : Kuisisioner .....	52
<b>Lampiran 5</b> : Form Biodata Pasien BPJS di Apotek Sabitah Farma .....	53
<b>Lampiran 6</b> : Form Pencatatan Waktu Tunggu .....	56
<b>Lampiran 7</b> : Proses Pengisian Kuisisioner dengan Pasien .....	60
<b>Lampiran 8</b> : Petugas Memberikan Obat Kepada Pasien .....	61
<b>Lampiran 9</b> : Hasil Uji <i>Chi-squer</i> .....	62
<b>Lampiran 10</b> : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelyanan .....	63
<b>Lampiran 11</b> : Tanggapan Pasien Terhadap pelayanan .....	64
<b>Lampiran 12</b> : Perhitungan Rata-rata Waktu Tunggu .....	66

## INTISARI

Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Apotek mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, hingga diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit (kategori lama), 30 – 60 menit (kategori sedang) dan  $\leq 30$  menit (kategori cepat).

Penelitian ini menggunakan desain survei analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Menggunakan metode *chi-square* untuk mengetahui ada hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien. Dengan jumlah sampel sebanyak 89 orang pasien BPJS.

Hasil penelitian terhadap hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep terhadap kepuasan pasien BPJS di Apotek Sabitah Farma Bengkulu memiliki nilai *significance chi-square p value*  $< 0,05$  yaitu *Asymptotic significance* yaitu 0,027 pearson, yang berarti ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Apotek Sabitah Farma Bengkulu. Dan hasil Skala *likert* tanggapan pasien terhadap pelayanan Resep Kategori *Tangible* rata-rata 4,25, *Reability* rata-rata 4,51, *Assurance* rata-rata 4,77, *Empaty* rata-rata 4,3 dan *Responviness* rata-rata 4,42 yang menyatakan bahwa “Sangat Puas”.

**Kata kunci : Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Apotek Sabitah Farma**

**Daftar Acuan : 23 (2006-2018)**

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan kebutuhan yang paling mendasar bagi setiap manusia. Meningkatnya pengetahuan masyarakat dan taraf hidup masyarakat menjadikan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kualitas kesehatan juga terus meningkat. Hal ini menyebabkan kebutuhan masyarakat akan sarana pelayanan kesehatan juga semakin meningkat (Anonim, 2014).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2017 pasal 1 pengertian apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Sedangkan menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.35 Tahun 2014 Tentang Pekerjaan Kefarmasian, Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker.

Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 tugas dan fungsi Apotek adalah sebagai berikut :

- a. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker.
- b. Sarana yang digunakan untuk melakukan Pekerjaan Kefarmasian.
- c. Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan distribusi sediaan farmasi antara lain obat, bahan baku obat, obat tradisional, dan kosmetika.
- d. Sarana pembuatan dan pengendalian mutu Sediaan Farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusi atau penyaluranan obat,

pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan apotek Kimia Farma BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou untuk mendapatkan pasien lebih banyak. Sehingga untuk mewujudkan pelayanan prima, apotek Kimia Farma BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou harus dapat mengoptimalkan waktu tunggu yang pendek untuk pelayanan resep. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien. Pelayanan resep yang lama akan menurunkan tingkat kepuasan pasien dalam hal waktu tunggu pelayanan. Tetapi, pelayanan resep yang cepat akan meningkatkan kepuasan pasien dalam hal waktu tunggu pelayanan. Sehingga apotek akan mendapatkan pasien baik dalam hal pelayanan. Dengan meningkatkan faktor-faktor penghambat tersebut, maka dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam hal pelayanan waktu tunggu. Setiap responden mengharapkan tidak membutuhkan waktu yang terlalu lama untuk menunggu obat, karena bagi mereka waktu sangat berharga. Diharapkan pelayanan obat dapat dilakukan dengan cepat (Ika, 2016) .

Hasil analisis hubungan antara waktu tunggu poliklinik dengan kepuasan pelanggan diperoleh bahwa ada 64 orang (91%) yang merasa puas pada mereka yang menunggu lebih dari 60 menit. Sedangkan pada responden yang menunggu kurang dari sama dengan 60 menit ada 46 orang (82,1%) yang merasa puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=1$  maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu poliklinik dengan kepuasan pelanggan. Dalam

penelitian ini meskipun waktu tunggu lama, namun didapatkan pasien yang tetap merasa puas, hal ini disebabkan karena pasien sudah ada pengalaman sebelumnya, pasien sudah pernah berobat atau dirawat sehingga sudah dapat merasakan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit baik itu dari perawat maupun dokter dan sudah merasa cocok dengan dokter spesialis yang memeriksa. Kepuasan pada aspek komunikasi pada konsultasi sangat mempengaruhi aspek lain dari interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien. Namun demikian pihak manajemen rumah sakit juga perlu melakukan perbaikan waktu tunggu yang lama ini dengan membuat kebijakan dan teguran lisan kepada dokter spesialis supaya memperbaiki jadwal praktek dengan lebih disiplin dan tepat waktu, supaya pasien tidak lama menunggu dan juga untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Dalam hal waktu tunggu, dari penelitian petugas atau perawat kurang berinteraksi dengan pasien yang sedang dalam masa tunggu, dengan kondisi seperti itu maka akan menyebabkan lama pelayanan kesehatan dianggap kurang bermutu (Syafuddin, 2011).

Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan obat sampai menerima obat. Waktu tunggu pelayanan resep yang lama dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien. Pelayanan farmasi merupakan *revenue center* bagi rumah sakit, sehingga pendapatan rumah sakit dapat ditingkatkan melalui banyaknya resep yang terlayani mengingat lebih dari 90% pelayanan kesehatan menggunakan perbekalan farmasi dan 50% pemasukan rumah sakit berasal dari perbekalan farmasi (Tjahjani, 2004).

Waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi 2 (dua) yaitu waktu tunggu pelayanan resep non racikan dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan (Anonim, 2008).

Berdasarkan dari hasil data pra penelitian saya di Apotek Sabitah Farma Bengkulu, hasil survei yang dilakukan sebelumnya, Dari data survei lanjutan yang dilakukan pada penelitian tersebut, diketahui bahwa waktu tunggu pelayanan obat merupakan indikator ketidakpuasan terbesar yang terjadi di unit IFRS pada pasien rawat jalan (Megawati, 2015). Melalui data sekunder Apotek Sabitah Farma Bengkulu jumlah kunjungan bulan januari s.d Maret 758 pasien. Dari pasien yang menjawab dengan kuesioner menyatakan Puas terhadap pelayanan resep di Apotek Sabitah. Karena pelayanan kesehatan yang diberikan bersifat menyeluruh, maka peserta BPJS secara otomatis juga mendapatkan pelayanan farmasi, termasuk pelayanan kefarmasian di apotek.

Mengacu pada penelitian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian Hubungan waktu tunggu pelayanan resep terhadap kepuasan pasien BPJS di Apotek Sabitah Farma. Alasan pemilihan hubungan waktu tunggu pelayanan resep *terhadap* kepuasan pasien BPJS ingin mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan resep terhadap kepuasan pasien sesuai dengan waktu tunggu Standar Pelayanan Minimum (SPM). dengan total pasien sebanyak 758 pasien periode Januari sampai Maret 2020.

## **1.2 Batasan Masalah**

Batasan masalah dari penelitian ini yaitu:

- a. Waktu tunggu resep non racikan dan resep racikan yang dilakukan di Apotek Sabitah Farma Bengkulu.
- b. Dilakukan pada pasien BPJS di Apotek Sabitah Farma Bengkulu.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- a. Berapa lama waktu tunggu pelayanan resep pasien BPJS di Apotek Sabitah Farma Bengkulu?
- b. Bagaimana hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep BPJS di Apotek Sabitah Farma Bengkulu terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan di Apotek Sabitah Farma Bengkulu?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan pasien di Apotek Sabitah Farma Bengkulu.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Apotek Sabitah Farma Bengkulu.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Akademik**

Hasil penelitian akan memberi wawasan bagi para akademisi mengenai data ilmiah hubungan waktu tunggu pelayanan resep terhadap kepuasan pasien

BPJS sehingga memperkaya bahan ajar mengenai hubungan waktu tunggu pelayanan resep terhadap kepuasan pasien BPJS.

### **1.5.2 Bagi Peneliti Lanjutan**

Informasi yang di dapat dari penulisan ini diharapkan dapat berguna sebagai literatur atau referensi bagi penulis lain yang berminat dalam penelitian tentang hubungan waktu tunggu pelayanan resep terhadap kepuasan pasien BPJS di Apotek Sabitah Farma.

### **1.5.3 Bagi Instansi**

Hasil penelitian akan memberikan pandangan bagi pihak Apotek Sabitah Farma mengenai data ilmiah hubungan waktu tunggu pelayanan resep terhadap kepuasan pasien BPJS sehingga dapat mendorong penelitian lebih lanjut mengenai hubungan waktu tunggu pelayanan resep terhadap kepuasan pasien umum.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 Waktu Tunggu Pelayanan Kefarmasian**

Penelitian Render, 2009 menyatakan bahwa waktu tunggu diartikan sebagai orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani, sebagai contoh pasien yang sedang menunggu diruang praktek dokter, tujuan teori waktu tunggu adalah meneliti kegiatan antrian dan fasilitas pelayanan dalam kondisi random dari suatu sistem antrian yang terjadi.

Penelitian Angga, 2018 pengukuran yang logis akan ditinjau dari 2 bagian yaitu berapa lama pelanggan harus menunggu, di dalam hal ini dapat diuraikan melalui waktu rata-rata yang dibutuhkan oleh pelanggan untuk menunggu sampai mendapatkan pelayanan. Berapa persen dari waktu yang disediakan untuk memberikan pelayanan. Dengan tulisan diatas muka konsumen (pasien) dalam menunggu pemeriksaan oleh dokter menghendaki sesuatu tidak lama.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit. Untuk mengukur pencapaian standar yang telah ditetapkan diperlukan indikator, suatu alat/tolak ukur yang hasil menunjuk pada ukuran kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan. Adapun tolak ukur standar pelayanan minimal untuk pelayanan farmasi, indikator dan standar dapat dilihat dalam tabel berikut.

**Tabel 1. Indikator dan Standar Pelayanan Minimal (Anonim, 2008)**

<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Indikator</b>	<b>Standar</b>
<b>Farmasi</b>	Waktu tunggu pelayanan a. obat Jadi b. obat Racikan	a. $\leq 30$ menit b. $\leq 60$ menit

Waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi 2 (dua) yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan. Berdasarkan standar minimum rumah sakit dalam Kepmenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 dijelaskan bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat jadi ialah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai menerima obat jadi dengan waktu  $\leq 30$  menit. Sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan ialah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai menerima obat racikan dengan waktu  $\leq 60$  menit. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan.

Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadi lebih cepat dibandingkan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan, hal ini disebabkan karena Pelayanan Resep Obat Jadi tidak melalui proses peracikan. Untuk pelayanan waktu tunggu pelayanan resep, Apotek Sabitah Farma memiliki standar waktu pelayanan yang menetapkan ununtuk resep obat jadi 10-15 menit dan untuk resep racikan 15-20 menit, Tergantung banyak Resep yang diterima.

Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan (Anonim, 2008).

Penelitian Yulianthy, 2012 menyatakan bahwa waktu pelayanan resep terdiri dari berbagai tahap yaitu:

1. Tahap penghargaan, tahap pembayaran, dan penomoran memakan waktu lebih dari satu menit karena komputer untuk menghargai lambat dalam merespon disebabkan *memory server* tidak cukup menampung data yang ada.
2. Tahap resep masuk dan tahap pengecekan dan pengecekan obat memerlukan waktu lebih dari dua menit, karena tidak ada petugas yang mengambil resep pada tahap resep masuk dan pada tahap pengecekan, dan penyerahan obat tidak ada petugas yang mengecek dan menyerahkan obat sebab petugas sibuk dengan tahap yang lain terlebih pada saat jam-jam puncak dimana terjadi penumpukan resep.
3. Tahap pengambilan obat paten, tahap pembuatan obat racikan serta tahap etiket dan kemas membutuhkan waktu agak lama jika dibandingkan dengan tahap yang lainnya karena dibutuhkan waktu untuk mencari dan mengambil obat paten sedangkan untuk obat racikan diperlukan 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. Sedangkan penyebab lamanya waktu pelayanan resep umum adalah:

- a. Adanya komponen *delay* yang menyebabkan proses menjadi lebih lama. *Delay* disebabkan antara lain karena petugas belum mengerjakan resep karena kegiatan lain atau mengerjakan resep sebelumnya. Dimana total waktu komponen *delay* lebih besar dari total waktu komponen tindakan pada resep non racikan maupun racikan. Komponen *delay* lebih besar dari pada komponen tindakan menandakan proses pelayanan resep kurang efektif.
- b. Obat sering kosong sehingga membutuhkan waktu untuk mengambil obat tersebut di gudang.
- c. Program komputer yang belum sempurna, yang mengakibatkan beberapa pekerjaan dikerjakan secara manual.
- d. Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang terampil dan cekatan.
- e. Belum dijalankannya prosedur tertulis secara maksimal. Belum ada instruksi kerja yang lebih detail mengenai setiap kegiatan dalam proses pelayanan resep umum dan SOP tidak diletakkan diruangan atau ditempat yang mudah terlihat dan dibaca oleh petugas.

Penelitian Esti, 2015 menyatakan bahwa waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu pemeriksaan yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk

dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit (kategori lama), 30 – 60 menit (kategori sedang) dan  $\leq$  30 menit (kategori cepat).

Penelitian Purwandi, 2017 menyatakan bahwa data komplain pasien RS Islam Sultan Agung Semarang tahun 2015 menunjukkan banyak pasien rawat jalan yang mengeluhkan lamanya waktu tunggu pelayanan resep, yang berdasarkan hasil studi pendahuluan pada bulan Mei 2016 rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan 55 menit dan resep racikan 60 menit. Hal ini berarti pelayanan resep di RS Islam Sultan Agung tidak mencapai standar waktu tunggu baik menurut Standar Pelayanan Minimal (SPM) maupun Indikator Mutu Rumah Sakit (IMRS). Depo farmasi rawat jalan yang memiliki mobilitas paling tinggi adalah depo farmasi karena paling banyak terdapat poli spesialis, dimana pada jam sibuk pelayanan banyak resep menumpuk sehingga mendatangkan pegawai farmasi dari depo lain karena tenaga yang ada dianggap belum mencukupi.

Penelitian Ika, 2016 menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan resep merupakan waktu yang digunakan oleh karyawan apotek Kimia Farma BLU RSUP Prof Dr. R. D. Kandou dalam menyelesaikan resep. Sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan, apotek Kimia Farma BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou melakukan berbagai kebijakan terutama dalam hal pelayanan obat atas resep dokter yang berkaitan dengan waktu tunggu pelayanan resep.

### **2.1.2 Kepuasan Pasien**

Kepuasan berasal dari bahasa latin “*satis*” yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan atau keinginan

, dan tidak menimbulkan keluhan. Kepuasan menurut bahasa Indonesia berasal dari kata puas yang didefinisikan sebagai suatu perasaan yang menyenangkan, karena terpenuhinya hasrat hati dan kepuasan itu sendiri didefinisikan sebagai perihal yang bersifat puas atau kesenangan jiwa karena telah berkecukupan (Putra, 2011).

Penelitian Fitrah, 2016 Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu mempengaruhi pasien dalam hal menerima perawatan. Pasien cenderung mematuhi nasihat, setiadata terhadap rencana perawatan yang telah disepakati.

Penelitian Gunarsa, 1995 karakteristik pasien yaitu meliputi karakteristik pasien: umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosio-ekonomi, dan diagnosis penyakit. Dalam penelitian ini, karakteristik pasien bervariasi mulai dari jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, pasien umum dan riwayat kunjungan.

Peningkatan mutu pelayanan merupakan prioritas utama dalam sebuah manajemen rumah sakit, salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien yang cepat (Buhang, 2007). Menurut Tjiptono (2007), mengidentifikasi lima dimensi kualitas mutu pelayanan, antara lain *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan/keyakinan), *empaty* (kesediaan untuk perduli).

Penelitian Ika, 2016 Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan apotek Kimia Farma BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou untuk mendapatkan pasien lebih banyak. Sehingga untuk mewujudkan pelayanan prima, apotek Kimia Farma BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou harus dapat mengoptimalkan waktu tunggu yang pendek untuk pelayanan resep.

Apoteker harus mengelola apotek secara tertib, teratur dan berorientasi bisnis. Tertib artinya disiplin dalam mentaati peraturan perundangan dalam pelayanan obat, membuat laporan narkotika, tidak membeli maupun menjual obat-obat yang tidak terdaftar, memberikan informasi obat kepada pasien dan sebagainya. Teratur artinya pemasukan dan pengeluaran uang dan obat dicatat dengan baik untuk evaluasi dan pembuatan laporan keuangan. Berorientasi bisnis artinya tidak lepas dari usaha dagang, yaitu harus mendapatkan keuntungan supaya usaha apotek bisa terus berkembang (Hartono, 1998).

Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama. Hal ini akan merupakan promosi dari mulut ke ke mulut bagi calon pasien lainnya yang diharapkan sangat positif bagi usaha apotek (Supranto J, 2001). Kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan merupakan pengalaman yang akan mengendap di dalam ingatan pasien sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang produk yang sama (Endang, 1998).

Konsumen dapat berupa produk, jasa, atau campuran produk dan jasa. Apotek merupakan pelayanan produk dan jasa yang dikaitkan dengan kepuasan pasien. Model yang komprehensif dengan fokus utama pada pelayanan produk dan jasa meliputi lima dimensi penilaian yaitu (Parasuraman, 1991) :

1. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat. Dalam pelayanan apotek adalah kecepatan pelayanan obat dan kecepatan pelayanan kasir.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah pemberian informasi obat oleh petugas apotek.
3. *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah kelengkapan obat dan kemurahan harga obat.
4. *Empathy* (empati), yaitu kemampuan membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah keramahan petugas apotek.
5. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah kecukupan tempat duduk di ruang tunggu apotek, kebersihan ruang tunggu, kenyamanan ruang tunggu dengan kipas angin dan AC, serta ketersediaan televisi (TV).

### **2.1.3 Apotek Sabitah Farma Bengkulu**

Apotek Sabitah Farma merupakan Apotek milik perorangan yang beralamatkan di Jalan Depati Payung Negara Kelurahan Sukarami Kecamatan Selebar Kota Bengkulu. Apotek Sabitah Farma mulai melaksanakan pekerjaan kefarmasiaan pada tanggal 07 Juli 2014 hingga sekarang.

Nama Apotek Sabitah Farma sendiri diambil dari nama anak pertama pemilik Apotek tersebut dan telah memiliki Surat Izin Apotek (SIA) dengan No.500/5880/SIA/BPPTPM/VI/2014. Pada bulan agustus 2014 Apotek Sabitah Farma mulai bekerja sama dengan Praktik dokter, dan melayani pasien BPJS.

Tujuan didirikannya Apotek Sabitah Farma diantaranya :

1. Sebagai tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian
2. Tempat pengabdian profesi apoteker.
3. Memberikan informasi dan edukasi tentang obat kepada pasien dan masyarakat sekitar.
4. Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang penggunaan obat secara rasional di lingkungan sekitar.

### **2.1.4 Pelayanan Kefarmasian**

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan No.73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasiaan di Apotek antara lain :

#### **a. Pelayanan Resep**

Resep adalah permintaan tertulis dari dokter, dokter gigi, atau dokter hewan yang diberikan izin berdasarkan perundang-undangan yang berlaku kepada Apoteker Pengelola Apotek untuk menyediakan dan menyerahkan obat kepada penderita. Resep harus memuat :

- 1) Pengkajian Resep
  - a) Kajian administratif meliputi:
  - b) Nama pasien, umur, jenis kelamin dan berat badan
  - c) Nama dokter, nomor surat izin praktik (sip), alamat, nomor telepon dan paraf
  - d) 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 dan interaksi jika ditemukan adanya ketidaksesuaian dari hasil pengkajian maka Apoteker harus menghubungi dokter penulis Resep.

b. Edukasi

Apoteker harus berpartisipasi secara aktif dalam promosi dan edukasi dalam rangka pemberdayaan masyarakat dengan cara apoteker ikut membantu desiminasi informasi, antara lain dengan penyebaran leaflet atau brosur, poster, penyuluhan dan lain-lainya sesuai dengan Kepmenkes No. 1027/Menkes/SK/IX/2004.

Apoteker harus memberikan informasi yang benar, jelas dan mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis, bijaksana dan terkini. Informasi obat pada pasien sekurang-kurangnya meliputi: cara pemakaian obat, cara penyimpanan obat, jangka waktu pengobatan, aktivitas serta makanan dan minuman yang harus dihindari selama terapi.

c. Pelayanan Residensial (Home Care)

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan No. 1027/Menkes/SK/IX/2004, Pelayanan Residensial (*home care*) adalah pelayanan apoteker sebagai *care giver* dalam pelayanan kefarmasian dirumah-rumah khususnya untuk kelompok lansia dan pasien dengan pengobatan terapi kronis lainnya. Apoteker sebagai *care giver* diharapkan juga dapat melakukan pelayanan kefarmasian yang bersifat kunjungan rumah, khususnya untuk kelompok lansia dan pasien dengan pengobatan penyakit kronis lainnya.

d. Pelayanan Obat Tanpa Resep

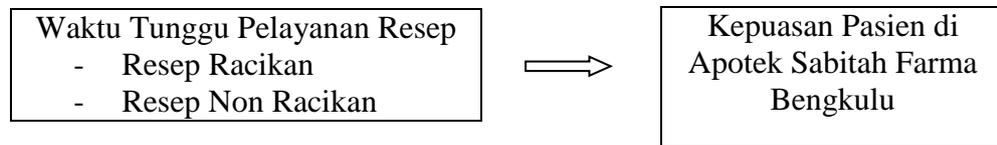
Apoteker di Apotek dapat melayani Obat non Resep atau pelayanan swamedikasi. Apoteker harus memberikan edukasi kepada pasien yang memerlukan Obat non Resep untuk penyakit ringan dengan memilihkan Obat bebas atau bebas terbatas yang sesuai Pelayanan Informasi Obat (PIO).

e. Pelayanan Narkotika

Resep mengandung narkotika Apotek hanya melayani pembelian narkotika berdasarkan resep dokter dengan ketentuan berdasarkan surat edaran BPOM No.336/EE/SE/1977 antara lain dinyatakan:

- a. Apotek dilarang melayani salinan resep yang mengandung narkotika, walaupun resep tersebut baru dilayani sebagian atau belum dilayani sama sekali.
- b. Untuk resep narkotika yang baru dilayani sebagian atau belum dilayani sama sekali, Apotek boleh membuat salinan resep tetapi salinan resep tersebut hanya boleh dilayani oleh Apotek yang menyimpan resep aslinya.
- c. Salinan resep dari resep narkotika dengan tulisan *iter* tidak boleh dilayani sama sekali. Oleh karena itu dokter tidak boleh menambah tulisan *iter* pada resep-resep yang mengandung narkotik.

## 2.2 Kerangka Konsep



**Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian.**

## 2.3 Hipotesis

Berdasarkan acuan dari kerangka konsep dalam penelitian ini, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

- a. Ada hubungan lama waktu tunggu pelayanan resep pasien BPJS di Apotek Sabitah Farma Bengkulu dengan kepuasan pasien di Apotek Sabitah Farma.
- b. Tidak ada hubungan lama waktu tunggu pelayanan resep pasien BPJS di Apotek Sabitah Farma Bengkulu dengan kepuasan pasien di Apotek Sabitah Farma.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini telah dilakukan di Apotek Sabitah Farma Bengkulu penelitian dilakukan pada bulan juni 2020.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian survei analitik dengan pendekatan *cross sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran atau observasi data dalam satu kali pada satu waktu yang dilakukan pada variabel terikat dan variabel bebas. Pendekatan ini digunakan untuk melihat hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya. Jadi peneliti dilakukan adalah mencari variabel waktu tunggu pelayanan dan variabel kepuasan pasien BPJS. Fokus penelitian ini adalah mengkaji kepuasan dan waktu tunggu pasien yang menebus resep di Apotek Sabitah Farma Bengkulu penelitian yang dilakukan pada satu waktu dan satu kali dalam mengambil data secara langsung yang ada di lapangan (Sugiyono, 2010). Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner dan lembar formulir pencatatan waktu tunggu. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan analitik.

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

##### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Notoatmodjo, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata per bulan kunjungan pasien BPJS dalam 3 bulan yaitu Januari, Febuari dan Maret tahun

2020 yang telah mendaftar di Apotek Sabitah Farma Bengkulu. Besar sampel yang digunakan sebanyak 89 Responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Univariat digunakan dengan tujuan untuk mengetahui distribusi frekuensi dan presentasi variabel waktu tunggu pelayanan resep non racikkan dan resep racikkan dan kepuasan pasien BPJS. Responden yang diteliti adalah seluruh pasien yang menebus resep BPJS dan Umum di Apotek Sabitah Farma Bengkulu.

### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2012). Pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan mengambil responden dengan cara menentukan populasi penelitian terlebih dahulu. Teknik pengambilan sampel dari masing-masing strata dilakukan dengan cara random dan pengambilan sampel tersebut dilakukan berdasarkan pertimbangan (proporsional). Pada penelitian ini responden yang diambil adalah responden yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan di Apotek Sabitah Farma dan sedang menunggu untuk mendapatkan obat di Apotek Sabitah Farma Bengkulu. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 89 pasien menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

Diketahui jumlah populasi dari bulan Januari, Februari dan Maret sebanyak 758 pasien sehingga mencari jumlah sampel penelitian dengan menggunakan rumus Slovin yaitu

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

keterangan :

N= Besar Populasi

n= Besar Sampel

e= Tingkat Ke tidak percayaan/ kesalahan

$$n = \frac{758}{1 + 758 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{758}{1 + 7,58}$$

$$n = \frac{758}{8,58}$$

n= 88.34 jadi di bulatkan menjadi 89 Pasien/Responden

### 3.4 Kriteria Inklusi dan Kriteria Eklusi

a. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah:

- 1) Pasien BPJS yang menebus resep obat di Apotek Sabitah Farma Bengkulu.
- 2) Pasien atau keluarga pasien dengan usia > 17 tahun
- 3) Bersedia menjadi responden penelitian.

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi penelitian ini adalah menghilangkan/mengeluarkan subjek yang memenuhi kriteria inklusi karena sebab–sebab tertentu. Kriteria eksklusi penelitian ini adalah sampel yang tidak memenuhi syarat inklusi.

### 3.5 Pengumpulan Data

#### 3.5.1 Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden di Apotek Sabitah Farma Bengkulu yang telah berisi biodata dan daftar pertanyaan serta pilihan jawaban yang telah disiapkan.

### **3.5.2 Pengolahan Data**

Pengolahan data dapat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

a. Memeriksa Data (Editing)

Editing adalah memeriksa data, hasil pengumpulan data, yang berupa daftar pertanyaan.

b. Tabulasi Data

Tabulasi data yaitu pembuatan tabel- tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi diperlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan.

### **3.5.1 Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan definisi variabel-variabel yang akan diteliti secara operasional dilapangan. Definisi operasional bermanfaat untuk mengarahkan kepada pengukuran atau pengamatan terhadap variable yang akan diteliti serta untuk pengembangan instrumen.

a. Waktu tunggu pelayanan resep

Tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai menerima obat.

b. Pasien

Orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit.

Tabel II. Definisi Operasional ( Depdikbud, 1995 : 628 )

No	Variabel	Pengertian	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1	1.Waktu tunggu pelayanan resep pasien di Apotek Sabitah Farma .	1. Waktu tunggu pelayanan resep adalah waktu yang digunakan oleh karyawan apotek dalam menyelesaikan resep.	1.Form Pencatatan waktu	1. pencatatan waktu dengan menggunakan <i>Stopwatch</i> dari pasien menyerahkan resep sampai pasien mendapatkan obat.	
2	<i>Tangible</i> (Sarana Fisik)	Penampilan wujud nyata fisik, fasilitas, peralatan, sarana informasi dan petugas.	Kuisoner	1: rendah (total jawaban benar <75%) SP = 5 P = 4 CP = 3 TP = 2 STP = 1	Likert
3	<i>Realiability</i> (kehandalan)	Kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat.	Kuisoner	0: cukup (jumlah skor $\geq$ mean) 1: kurang (jumlah skor <mean) SP = 5 P = 4 CP = 3 TP = 2 STP = 1	Likert
4	<i>Responsiveness</i> (Tanggap)	Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pasien dengan penyampaian informasi sejelas-jelasnya.	Kuisoner	0: cukup (jumlah skor $\geq$ mean) 1: kurang (jumlah skor <mean) SP = 5 P = 4 CP = 3 TP = 2 STP = 1	Likert
5	<i>Assurance</i> ( Jaminan)	Berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, keterampilan staf dalam menangani setiap pelayanan yang diberikan sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan rasa aman pada pelanggan.	Kuisoner	0: mudah terjangkau (jumlah skor $\geq$ mean) 1: susah dijangkau (jumlah skor <mean) SP = 5 P = 4 CP = 3 TP = 2 STP = 1	Likert

6	<i>Empaty</i> ( kepedulian)	Memberikan perhatian Kuisoner tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pasien berupaya memahami keinginannya.	0: baik (jumlah skor $\geq$ mean) 1: kurang (jumlah skor $<$ mean) SP = 5 P = 4 CP = 3 TP = 2 STP = 1	Likert
---	-----------------------------	--	---	--------

---

**a. Alat Ukur : ( Sugiyono, 2013 : 146 )**

1. Form pencatatan waktu tunggu pasien racikan dan non racikan adalah form yang berisikan nama pasien jenis resep racikkan dan non racikkan, Jumlah R/, SPM (standar pelayanan minimal) yang dimana menjelaskan bahwa waktu tunggu resep jadi atau non racikkan  $<$  30 menit dan waktu tunggu resep racikkan  $<$  60 menit serta waktu jam tunggu sampai jam pengambilan dan waktu tunggu untuk mengetahui durasi waktu tunggu pasien sampai waktu pengambilan obat selesai dengan menggunakan alat *Stopwatch*.
2. Kuesioner Kepuasan Pasien adalah daftar pertanyaan yang dikirim kepada responden baik secara langsung atau pernyataan yang dapat dijawab sesuai angket.

**b. Skala *Likert* atau *Likert Scale* ( Sugiyono, 2013 : 132 )**

Skala *Likert* Merupakan skala penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat sehingga responden diminta untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan mereka untuk menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan. Pertanyaan atau pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini biasanya disebut dengan variable penelitian yang ditetapkan secara spesifik oleh peneliti.

**Tabel III. Tingkat Kepuasan Pasien ( Supranto, 2003 : 27 )**

<b>Bentuk Jawaban</b>	<b>Simbol</b>	<b>Bobot/Skor</b>
Sangat Tidak Puas	STP (Sangat Tidak Puas)	1
Tidak Puas	TP (Tidak Puas)	2
Cukup Puas	CP (Cukup Puas)	3
Puas	P (Puas)	4
Sangat Puas	SP (Sangat Puas)	5

### **3.7 Prosedur Kerja**

#### **3.7.1 Persiapan**

Penelitian ini dimulai dengan peneliti mempersiapkan judul penelitian. Setelah itu peneliti meminta surat izin penelitian dari bagian akademik sebagai persyaratan lalu mengajukan ke apotek. Kemudian pihak apotek membalas surat izin dan menyetujui untuk penelitian.

#### **3.7.2 Pelaksanaan**

Setelah rangkaian proses persiapan selesai, peneliti memasuki tahap penelitian. Pada tahap pelaksanaan ini, peneliti mulai melakukan pengumpulan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dari hasil observasi menggunakan Lembar Pengumpul Data (LPD) yang berisi nama pasien dan identitas lain, jenis resep, waktu menyerahkan resep, waktu menerima obat serta total waktu pelayanan.

### **3.8 Analisa Data**

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik *Analisis Univariate Deskriptif* berupa tabel dan grafik. Penelitian ini menggunakan data numerik yang merupakan variabel hasil perhitungan dan pengukuran pada waktu tunggu

pelayanan resep BPJS di Apotek Sabitah Farma Bengkulu. Untuk data numerik digunakan nilai mean atau rata-rata dengan rumus (Arikunto, 2006) :

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

Keterangan:  $\bar{X}$  = Waktu rata-rata (menit).  
 $\sum X$  = Jumlah waktu pelayanan.  
 $N$  = Jumlah sampel.

### 3.8.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada penelitian ini dilakukan uji validitas terlebih dahulu sebelum penelitian digunakan. Uji validitas adalah suatu uji untuk mengukur instrument yang valid yang digunakan untuk mengambil data yang valid (Sugiyono, 2013). Variabel dikatakan valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Uji reliabilitas adalah suatu uji untuk melihat suatu instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2013). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $>$  0,60 (Ghozali, 2007). Uji validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS. Pengujian dilakukan terhadap instrumen kuesioner. Uji coba kuesioner dilakukan pada semua pasien BPJS.

### 3.8.2 Karakteristik Responden

Karakteristik yang terdiri dari umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan digunakan untuk menganalisis karakteristik sebaran oleh karena digunakan analisis statistik deskriptif. Sebaran karakteristik responden digunakan untuk menganalisa jawaban kuesioner pada setiap responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan, yang digambarkan dalam bentuk tabel.

### 3.8.3 Penilaian Kuesioner

Pada tahap Penilaian kuesioner yang telah diisi oleh responden yang menggunakan 5 skala likert, yaitu dengan melakukan skor jawaban dengan skala 1 hingga 5. Untuk jawaban Sangat Puas (SP) skor 5, Puas (P) skor 4, Cukup Puas (CP) skor 3, Tidak Puas (TP) skor 2, Sangat Tidak Puas (STP) skor 1. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat Kepuasan Pasien kemudian dihitung persentase masing-masing variabel. Responden yang diteliti adalah seluruh pasien yang menebus resep BPJS dan Umum di Apotek Sabitah Farma Bengkulu dalam bentuk diagram *pie*.

Dalam penelitian ini analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan nilai karakteristik responden berdasarkan hubungan waktu tunggu pelayanan resep terhadap kepuasan pasien BPJS .

### 3.9 Akhir Penelitian ( Moh, 2005 : 63 – 75 )

Pada tahap ini peneliti mengolah data menggunakan aplikasi SPSS yang telah didapat data untuk kemudian disusun menjadi sebuah laporan penelitian.

Cara pengolahan data yang digunakan yaitu:

#### a. *Editing*

dalam persiapan ini peneliti memeriksa kelengkapan data yang sudah diperoleh atau dikumpulkan secara keseluruhan.

#### d. *Coding*

selanjutnya membuat kode pada alat penelitian untuk memudahkan dalam analisis data.

*e. Tabulasi*

yakni membuat tabel-tabel data, sesuai dengan tujuan peneliti atau yang diinginkan peneliti.

*f. Entry Data*

tahap memasukkan data sesuai dengan hasil peneliti yang telah ada.

*g. Cleaning*

setelah data disusun dan selesai maka dilakukan kembali pemeriksaan agar data-data tersebut bebas dari kesalahan.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil**

Dari hasil penelitian yang dilakukan yaitu tentang hubungan waktu tunggu pelayanan resep terhadap kepuasan pasien BPJS di Apotek Sabitah Farma Bengkulu. Apotek Sabitah Farma beralamat Jalan Depati Payung Negara Sukarami, Kecamatan Selebar, Kota Bengkulu. Pada penelitian ini, digunakan sampel sebanyak 89 pasien BPJS yang datang ke Apotek Sabitah Farma.

##### **4.1.1 Karakteristik Responden**

Berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan diperoleh gambaran mengenai karakteristik responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Responden dengan umur antara 39 sampai 49 tahun memiliki distribusi terbesar yaitu 30 responden (33,707%). Responden dengan jenis kelamin laki-laki memiliki distribusi terbesar yaitu 45 responden (50,561%) sedangkan perempuan memiliki distribusi yaitu 44 responden (49,438%). Responden dengan latar belakang pendidikan S1 memiliki distribusi terbesar yaitu 35 responden (39,325%) sedangkan responden dengan latar belakang pendidikan SMP memiliki distribusi terendah yaitu 4 responden (4,494%). Responden dengan pekerjaan pegawai swasta memiliki distribusi terbesar yaitu 31 responden (34,831%) sedangkan responden pekerjaan pedagang memiliki distribusi terkecil yaitu 3 responden (3,370%). Hasil didapatkan dengan menghitung nilai persentase dengan cara hasil jumlah responden laki-laki dan perempuan di jumlah dapatlah hasilnya dibagi dengan jumlah responden (89 pasien) dan di bagi 100. Bisa dilihat pada

tabel IV Karakteristik responden mengenai Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan dan Tingkat Pendidikan.

**Tabel IV. Data Penelitian Kuesioner Tentang Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan dan Tingkat Pendidikan**

Parameter	Kategori	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>	Laki-Laki	45	<b>50,561</b>
	Perempuan	44	<b>49,438</b>
<b>Usia</b>	17-27 tahun	13	<b>14,606</b>
	28-38 tahun	10	<b>11,235</b>
	39-49 tahun	30	<b>33,707</b>
	50-60 tahun	19	<b>21,348</b>
	> 61 tahun keatas	17	<b>19,101</b>
<b>Pekerjaan</b>	Pelajar /Mahasiswa	8	<b>8,988</b>
	Pengawai Negeri	30	<b>33,707</b>
	Pengawai Swasta	31	<b>34,831</b>
	Buruh	7	<b>7,865</b>
	Pedagang	3	<b>3,370</b>
	Tidak bekerja	0	<b>0</b>
	Lain-Lain, sebutkan (Ibu Rumah Tangga)	10	<b>11,235</b>
<b>Pendidikan</b>	SD	9	<b>10,112</b>
	SLTP	4	<b>4,494</b>
	SLTA	34	<b>38,202</b>
	DIPLOMA	7	<b>7,865</b>
	S-1	35	<b>39,325</b>
	S-2	0	<b>0</b>

#### **4.1.2 Jumlah Lembar Resep yang Diamati di Apotek Sabitah Farma Bengkulu.**

Jumlah lembar resep yang diamati pada penelitian Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Apotek Sabitah Farma Bengkulu yaitu sebanyak 89 lembar resep, dimana 78 lembar resep adalah jenis resep non racikan dan 11 lembar resep adalah jenis resep racikan.

**Tabel V. Jumlah Lembar Resep Pasien BPJS yang diamati di Apotek Sabitah Farma Bengkulu.**

<b>NO</b>	<b>Jenis Resep</b>	<b>Jumlah</b>
1.	Resep Non Racik	78 Lembar
2.	Resep Racik	11 Lembar

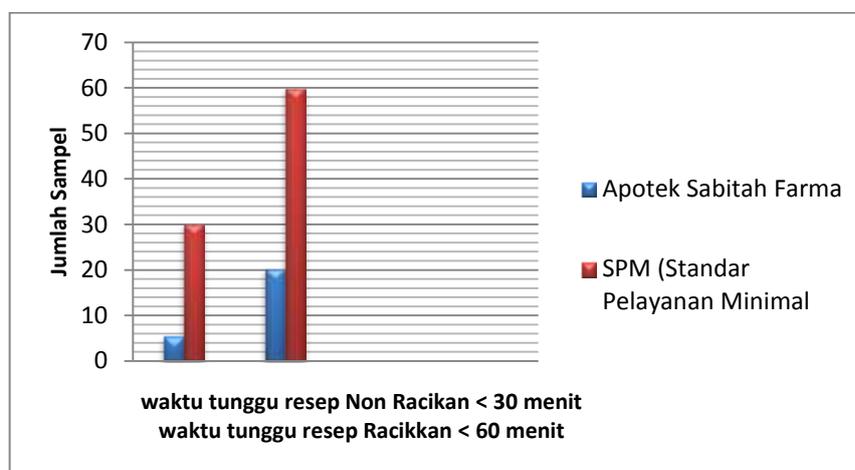
#### **4.1.3 Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien BPJS di Apotek Sabitah Farma Bengkulu dengan Waktu Standar Minimal di Rumah Sakit/Apotek.**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menebus resep BPJS di Apotek Sabitah Farma Bengkulu selama pengamatan. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah resep pasien BPJS Setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel yaitu yang termasuk kriteria inklusi. Data disajikan dalam bentuk tabel dan grafik. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep yang diamati pada penelitian diamati pada penelitian Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Apotek Sabitah Farma Bengkulu yaitu 5,6 menit untuk resep non racikan dan 21,9 menit untuk resep racikan (dlihat pada lampiran 9). Sedangkan waktu standar minimal di Rumah Sakit yaitu  $\leq 30$  Menit untuk resep non racikan dan  $\leq 60$  Menit untuk resep racikan. didapatkan hasil jumlah resep non racikkan dan resep racikkan menghitung nilai rata-rata dengan menggunakan rumus data numerik yang

merupakan variabel hasil perhitungan dan pengukuran pada waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Apotek Sabitah Farma Bengkulu.

**Tabel VI. Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan BPJS yang diamati di Apotek Sabitah Farma Bengkulu.**

Jenis Resep	Mean	Standar Rumah Sakit
Non Racikan	5,6 Menit	$\leq 30$ Menit
Racikan	21,9 Menit	$\leq 60$ Menit



**Gambar 3. Rata- Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Farma dengan Standar Pelayanan Minimum**

#### 4.1.4 Uji Validitas

Pada penelitian ini dilakukan uji validitas terlebih dahulu sebelum instrument penelitian digunakan. Uji validitas adalah suatu uji untuk mengukur instrument yang valid yang digunakan untuk mengambil data yang valid (Sugiyono, 2013). Variabel dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Pengujian validitas dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS. Dalam penelitian ini pengujian validitas dilakukan terhadap 30 responden. Pengambilan keputusan berdasarkan nilai  $r_{hitung}$  (*Corrected Item-Total Correlation*)  $> r_{tabel}$  sebesar 0,374, untuk  $df = 30 - 2 = 28$ ;  $\alpha = 0,05$  maka item/ pernyataan tersebut valid

dan sebaliknya. Berdasarkan uji validitas variabel dengan 17 item pernyataan adalah sebagai berikut:

**Tabel VII. Hasil Uji Validitas Kuesioner**

	Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SOAL1	73.93	41.995	.572	.905
SOAL2	74.17	41.592	.553	.905
SOAL3	74.17	40.971	.690	.901
SOAL4	73.93	41.995	.572	.905
SOAL5	74.17	43.454	.479	.907
SOAL6	74.17	40.971	.690	.901
SOAL7	74.07	42.064	.469	.908
SOAL8	73.93	41.995	.572	.905
SOAL9	74.33	41.885	.574	.905
SOAL10	74.07	42.064	.469	.908
SOAL11	73.93	41.995	.572	.905
SOAL12	74.33	37.816	.896	.893
SOAL13	73.90	44.783	.387	.909
SOAL14	74.33	41.885	.574	.905
SOAL15	74.33	37.816	.896	.893
SOAL16	73.90	44.783	.387	.909
SOAL17	74.07	42.064	.469	.908

**Sumber :** Data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel VII, maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan 17 item memiliki status valid, karena nilai  $r_{hitung}$  (*Corrected Item-Total Correlation*)  $> r_{tabel}$  sebesar 0,374.

#### 4.1.5 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu uji untuk melihat suatu instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2013). Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pernyataan selalu konsisten.

Koefesien reliabilitas instrumen dimaksudkan untuk melihat konsisten jawaban butir-butir pernyataan yang diberikan oleh responden adapun alat analisisnya menggunakan metode belah dua (*split half*) dengan mengkorelasikan total skor ganjil lawan genap, selanjutnya dihitung reabilitasnya dengan rumus “*Alpha Cronbach*” . Perhitungan dilakukan dengan dibantu komputer program SPSS. Adapun reliabilitas untuk masing-masing variabel hasilnya disajikan pada tabel berikut ini :

**Tabel VIII. Uji Hasil Reliabilitas Kuesioner**

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.910	17

**Sumber :** Data primer yang diolah

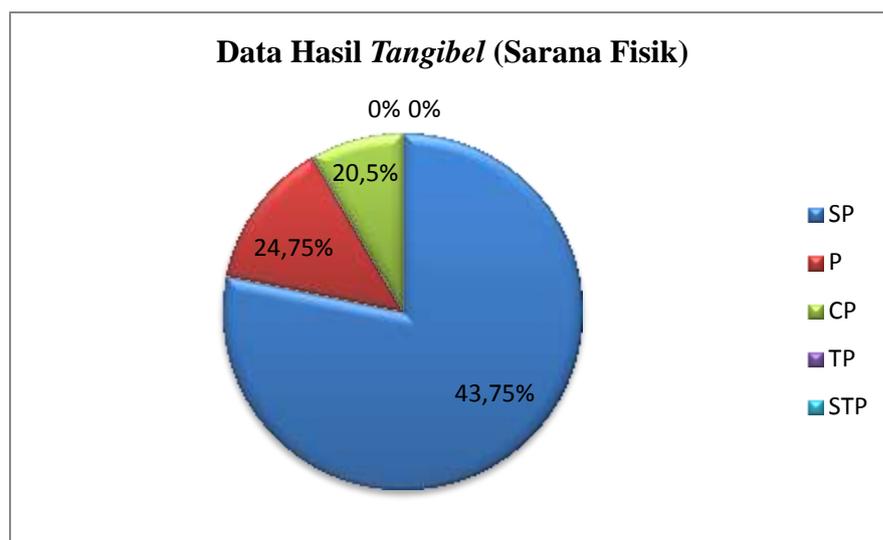
Berdasarkan Tabel VIII. Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pernyataan selalu konsisten. jadi hasil koefisien reliabilitas adalah sebesar  $r_{ll} = 0,910$ , ternyata memiliki nilai “*Alpha Cronbach*” lebih besar dari 0,600 yang berarti 17 instrumen dinyatakan reliabel atau memenuhi persyaratan.

#### 4.1.6 Penilaian Kuesioner Terhadap Kepuasan Pasien BPJS

Pada tahap Penilaian kuesioner yang telah diisi oleh responden yang menggunakan 5 skala likert, yaitu dengan melakukan skor jawaban dengan skala 1 hingga 5. Untuk jawaban Sangat Puas (SP) skor 5, Puas (P) skor 4, Cukup Puas

(CP) skor 3, Tidak Puas (TP) skor 2, Sangat Tidak Puas (STP) skor 1. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat Kepuasan Pasien kemudian dihitung persentase masing-masing variabel. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif univariat yaitu suatu tabel yang menggambarkan penyajian data dalam bentuk diagram *pie*. Dalam penelitian ini analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan nilai karakteristik responden berdasarkan hubungan waktu tunggu pelayanan resep terhadap kepuasan pasien BPJS .

**a. Hasil Perhitungan *Tangibel* (Sarana Fisik)**



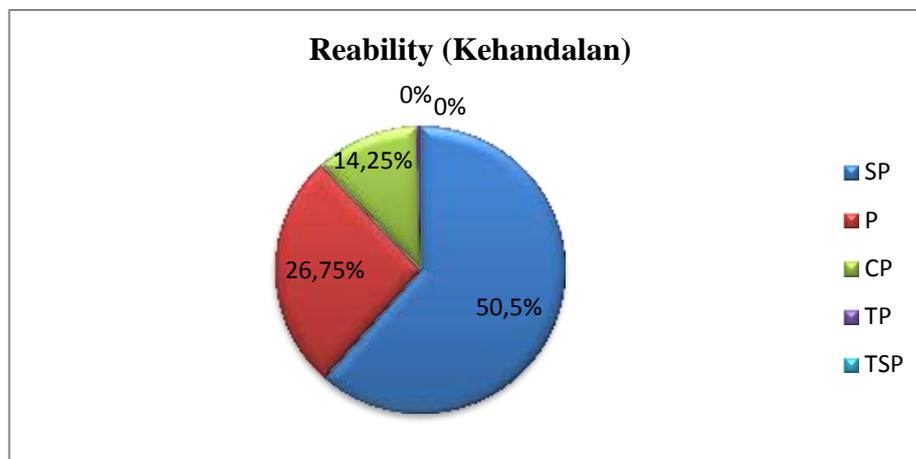
**Gambar 4. Diagram *Pie* Perhitungan Hasil *Tangibel* (Sarana Fisik) secara Skala *Likert***

**Keterangan :** SP “Sangat Puas”  
P “Puas”  
CP “Cukup Puas”  
TP “Tidak Puas”  
STP “Sangat Tidak Puas”

Berdasarkan dari digram pie perhitungan hasil *Tangibel* (sarana fisik) yaitu sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah kecukupan tempat duduk di ruang tunggu apotek, kebersihan ruang tunggu, kenyamanan ruang tunggu dengan kipas angin dan AC, serta ketersediaan televisi (TV). Dari hasil tingkat kepuasan pasien BPJS bahwa point nilai 5 yaitu SP (Sangat Puas) tertinggi mendapatkan nilai 43,75 % dan jumlah total dari 89 responden memilih point 5 lalu diikuti dengan poin 4 yaitu P (Puas) dengan mendapatkan nilai 24,75 % dan jumlah total dari 89 responden memilih point 4. terakhir point 3 yaitu CP (Cukup Puas) dengan mendapatkan nilai 20,5 % dan jumlah total dari 89 responden memilih point 3 sehingga point 2 yaitu TP (Tidak Puas) dan STP (Sangat Tidak Puas) mendapatkan nilai 0% .

Variabel yang dinilai untuk pernyataan 1. Ruang tunggu pelayanan tampak baik dan bersih didapatkan total skor 385 dengan rata-rata 4,32. pernyataan 2. Ruang tunggu pelayanan cukup luas ndan kursi tunggu yang nyaman didapatkan total skor 367 dengan rata-rata 4,12. Pernyataan 3. Terdapat fasilitas seperti TV dan kipas angin dll didapatkan total skor 376 dengan rata-rata 4,22. Pernyataan 4. Terdapat perlatan jalur antrian yang teratur dan loket yang baik didapatkan skor 389 dengan rata-rata 4,37. Kesimpulan bahwa pasien BPJS dalam hasil data *Tangibel* ( Sarana Fisik) merasa Sangat Puas dalam Sarana Prasarana di Apotek Sabitah Farma. (dilihat pada lampiran 9 dan 10)

**b. Hasil Perhitungan *Reability* (kehandalan)**



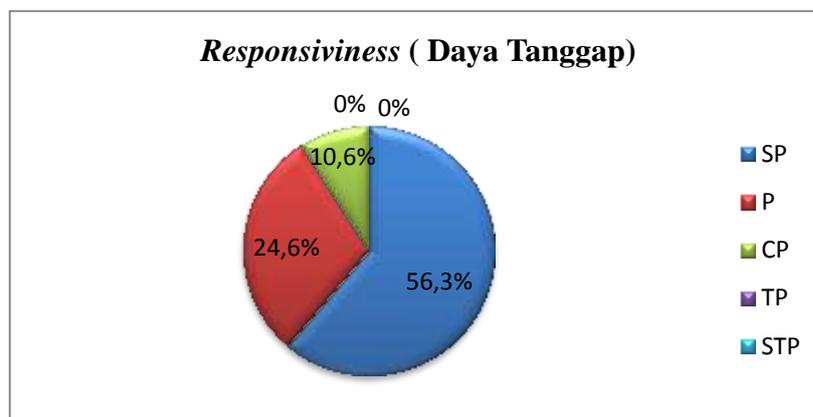
**Gambar 5. Diagram *Pie* Perhitungan Hasil *Reability* (kehandalan) secara Skala *Likert***

**Keterangan :** SP "Sangat Puas"  
 P " Puas"  
 CP "Cukup Puas"  
 TP "Tidak Puas"  
 STP "Sangat Tidak Puas"

Berdasarkan dari digram pie perhitungan hasil *Reability* (kehandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah pemberian informasi obat oleh petugas apotek. Hasil tingkat kepuasan pasien BPJS bahwa point nilai 5 yaitu SP (Sangat Puas) tertinggi mendapatkan nilai 50,5% dan jumlah total dari 89 responden memilih point 5 lalu diikuti dengan poin 4 yaitu P (Puas) dengan mendapatkan nilai 26,75% dan jumlah total dari 89 responden memilih point 4. terakhir point 3 yaitu CP (Cukup Puas) dengan mendapatkan nilai 14,25% dan jumlah total dari 89 responden memilih point 3 sehingga point 2 yaitu TP (Tidak Puas) dan STP (Sangat Tidak Puas) mendapatkan nilai 0% .

Variabel yang dinilai untuk pernyataan 5. Pelayanan resep mudah dan tidak berbeli-belit didapatkan total skor 437 dengan rata-rata 4,91. pernyataan 6. Petugas langsung mengerjakan resep yang datang lebih awal didapatkan total skor 387 dengan rata-rata 4,37. Pernyataan 7. Obat yang diresepkan selalu tersedia dalam Apotek didapatkan total skor 383 dengan rata-rata 4,30. Pernyataan 8. Penyerahan obat selalu teratur sesuai dengan Resep yang datang lebih awal didapatkan skor 400 dengan rata-rata 4,49. Kesimpulan bahwa pasien BPJS dalam hasil data *Reability* ( kehandalan) merasa Sangat Puas dalam Pelayanan Resep di Apotek Sabitah Farma. (dilihat pada lampiran 9 dan 10).

**c. Hasil Perhitungan *Responsiviness* (Daya Tanggap)**



**Gambar 6. Diagram *Pie* Perhitungan Hasil *Responsiviness* (Daya Tanggap) secara Skala *Likert***

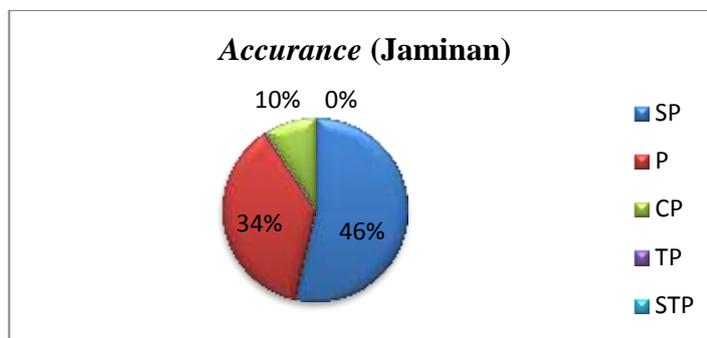
**Keterangan :** SP “Sangat Puas”  
P “ Puas”  
CP “Cukup Puas”  
TP “Tidak Puas”  
STP “Sangat Tidak Puas”

Berdasarkan dari digram *pie* perhitungan hasil *Responviness* (daya tanggap) yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat. Dalam pelayanan apotek adalah kecepatan pelayanan obat dan

kecepatan pelayanan kasir. Hasil tingkat kepuasan pasien BPJS bahwa point nilai 5 yaitu SP (Sangat Puas) tertinggi mendapatkan nilai 56,3% dan jumlah total dari 89 responden memilih point 5 yaitu lalu diikuti dengan poin 4 yaitu P (Puas) dengan mendapatkan nilai 24,6% dan jumlah total dari 89 responden memilih point 4. terakhir point 3 yaitu CP (Cukup Puas) dengan mendapatkan nilai 10,6% dan jumlah total dari 89 responden memilih point 3 sehingga point 2 yaitu TP (Tidak Puas) dan STP (Sangat Tidak Puas) mendapatkan nilai 0% .

Variabel yang dinilai untuk pernyataan 5. Pelayanan resep mudah dan tidak berbeli-belit didapatkan total skor 437 dengan rata-rata 4,91. pernyataan 9. Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep total skor 389 dengan rata-rata 4,37. Pernyataan 10. Petugas tanggap terhadap masalah pasien didapatkan total skor 460 dengan rata-rata 4,49. Pernyataan 11. Petugas penyerahan obat segera memberikan informasi cara pakai dan dosis pemakaian obat didapatkan skor 394 dengan rata-rata 4,42. Kesimpulan bahwa pasien BPJS dalam hasil data *Responviness* (daya tanggap) merasa Sangat Puas dalam pelayanan Petugas (Tenaga Teknis Kefarmasian ) terhadap pasien di Apotek Sabitah Farma. (dilihat pada lampiran 9 dan 10)

**d. Hasil Perhitungan Assurance (Jaminan)**



**Gambar 7. Diagram Pie Perhitungan Hasil Assurance (Jaminan) secara Skala Likert**

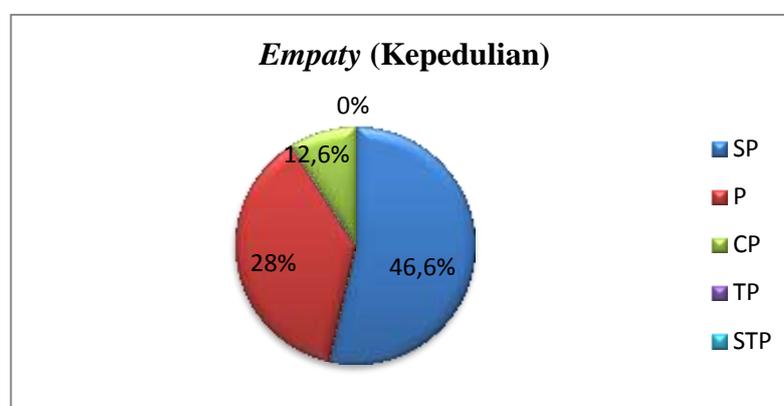
**Keterangan :** SP “Sangat Puas”  
 P “Puas”  
 CP “Cukup Puas”  
 TP “Tidak Puas”  
 STP “Sangat Tidak Puas”

Berdasarkan dari digram *pie* perhitungan hasil Assurance (jaminan) yaitu kemampuan memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah kelengkapan obat dan kemurahan harga obat. Hasil tingkat kepuasan pasien BPJS bahwa point nilai 5 yaitu SP (Sangat Puas) tertinggi mendapatkan nilai 46% dan jumlah total dari 89 responden memilih point 5 yaitu dihitung lalu diikuti dengan poin 4 yaitu P (Puas) dengan mendapatkan nilai 34% dan jumlah total dari 89 responden memilih point 4 terakhir point 3 yaitu CP (Cukup Puas) dengan mendapatkan nilai 10% dan jumlah total dari 89 responden memilih point 3 sehingga point 2 yaitu TP (Tidak Puas) dan STP (Sangat Tidak Puas) mendapatkan nilai 0% .

Variabel yang dinilai untuk pernyataan 12. Petugas kembali mencocokkan resep dengan nama pasien saat menyerahkan obat didapatkan total skor 382 dengan rata-rata 4,29. pernyataan 13. Petugas menyerahkan obat-obatan sesuai

dengan resep total skor 409 dengan rata-rata 4,59. Pernyataan 14. Obat di serahkan kepada pasien dalam kondisi baik didapatkan total skor 484 dengan rata-rata 5,43. Kesimpulan bahwa pasien BPJS dalam hasil data *Assurance* (jaminan) merasa Sangat Puas dalam pelayanan Petugas (Asisten Apoteker) memberikan obat dengan kondisi baik kepada pasien di Apotek Sabitah Farma. (dilihat pada lampiran 9 dan 10)

e. Hasil Perhitungan *Empaty* (Kepedulian)



**Gambar 8. Diagram *Pie* Perhitungan Hasil *Empaty* (Kepedulian) secara Skala *Likert***

**Keterangan :** SP “Sangat Puas”  
P “ Puas”  
CP “Cukup Puas”  
TP “Tidak Puas”  
STP “Sangat Tidak Puas”

Berdasarkan dari digram pie perhitungan hasil *Empaty* (kepedulian) yaitu kemampuan membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah keramahan petugas apotek. Hasil tingkat kepuasan pasien BPJS bahwa point nilai 5 yaitu SP (Sangat Puas) tertinggi mendapatkan nilai 46,6% dan jumlah total dari 89 responden. Lalu diikuti dengan poin 4 yaitu P (Puas) dengan mendapatkan nilai 28% dan jumlah total dari 89

responden. point 3 yaitu CP (Cukup Puas) dengan mendapatkan nilai 12,6% dan jumlah total dari 89 responden. sehingga point 2 yaitu TP (Tidak Puas) dan STP (Sangat Tidak Puas) mendapatkan nilai 0% .

Variabel yang dinilai untuk pernyataan 15. Petugas mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar didapatkan total skor 380 dengan rata-rata 4,26. pernyataan 16. Petugas memberikan pelayanan dengan gaya bahasa dan mimik wajah yang baik total skor 379 dengan rata-rata 4,29. Pernyataan 17. Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan pasien didapatkan total skor 391 dengan rata-rata 4,39. kesimpulan bahwa pasien BPJS dalam hasil data *Empaty* (kepedulian) merasa Sangat Puas dalam pelayanan Petugas (Asisten Apoteker) mendengar,memberikan pelayanan baik kepada pasien di Apotek Sabitah Farma. (dilihat pada lampiran 9 dan 10)

#### **4.1.7 Data Analisa Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien**

Pada penelitian yang dilakukan dengan uji *Chi-square* menggunakan aplikasi SPSS. *Chi-square* adalah untuk menguji hubungan atau penagruh dari variabel nominal dan mengukur kuatnya hubungan antar variabel (*C: Coefisien of contingency*). Hasil analisis *Chi-square* akan didapatkan nilai *confidence interval* (CI) dengan taraf kepercayaan 95 % untuk mengetahui ada atau tidak hubungan antara variabel bebas (waktu tunggu pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan pasien). Selain itu juga akan didaptkan nilai *odds Ratio (OR)* untuk mengetahui besar faktor resiko yang mempengaruhi variabel terikat. Dasar pengambilan kesimpulan didapatkan dengan melihat dari nilai probabilitasnya (*p value*) dimana jika *p value* <0,05 maka ada hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.

Namun jika probabilitasnya  $>0,05$  maka tidak ada hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Pada analisis bivariat dengan uji *Chi-square* terdapat syarat yang harus dipenuhi, syarat uji *Chi-square* yaitu sel mempunyai nilai *expected*  $<5$  maksimal 20% dari jumlah sel (Dahlan, 2013). Hasil *Chi-square* yang didapatkan nilai dari *Asymptotic significance* yaitu 0,027 *pearson chi-square p value* yaitu  $<0,05$  maka ada hubungan waktu tunggu antara kepuasan pasien BPJS di Apotek Sabitah Farma. Hasil *Chi-square* .

Penelitian Muhammad, 2008 yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan resep dan tingkat kepuasan pasien, hasil pada penelitian ini berkebalikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lintang pada tahun 2017, di mana terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien pada pelayanan resep obat racik, tetapi tidak terdapat hubungan antar keduanya pada pelayanan resep obat jadi. Dari analisis korelasional yang dilakukan menggunakan metode *chi-square*, didapatkan nilai p sebesar 0,228 pada pelayanan resep obat jadi dan 0,026 pada pelayanan resep obat racik.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian dari yang dilakukan di Apotek Sabitah Farma Bengkulu pada bulan Juni 2020, dapat disimpulkan bahwa :

- a. Ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan resep terhadap kepuasan pasien BPJS di Apotek Sabitah Farma Bengkulu yaitu Hasil *Chi-square* yang didapatkan nilai dari *Asymptotic significance* yaitu 0,027 *pearson chi-square p value* yaitu <0,05.
- b. Kepuasan pasien di Apotek Sabitah Farma yaitu Sangat Puas dalam pelayanan yang diberikan oleh Apotek dari 89 responden yang masih efisien karena rata-rata di dapatkan yaitu 5,6 menit untuk resep non racikan dan 21,9 menit untuk resep racikan.

#### 5.2 Saran

##### 5.2.1 Bagi Apotek Sabitah Farma Bengkulu

Diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kefarmasian agar kepuasan pasien lebih terjaga dengan cara lebih memperhatikan pasien dalam pelayanan seta melengkapi ketersediaan stok obat yang ada.

##### 5.2.2 Bagi Akademik

Dapat meningkatkan keterampilan asisten apoteker selama di pendidikan agar dapat di aplikasikan di dunia kerja khusus tentang pelayanan kefarmasian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2008 . *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Angga Adie Permana, 2018. *Evaluasi Waktu Tunggu dan Kepuasan Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus Periode Februari –April 2018*. Program Studi Farmasi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2009. *Nomor 44 tentang Rumah Sakit*.
- Esti, A, 2012. *Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Farmasi Unit Rawat Jalan Selatan Pelayanan Kesehatan Sint Carolus 2011*. Tesis. Depok: Universitas Indonesia.
- Fitrah N, F Ika Nanditya, Wijayanto S, 2016. *Penyebab Dan Solusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dan Kepuasan pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit*. *Jurnal kedokteran Brawijaya*, 2016; 29(3): 245-251.
- Ghozali Imam, 2001. *Analisis Multivarite dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gunarsa Singgih, 2008. *Psikologi Perawatan*. Jakarta: Gunung Mulia. Yogyakarta: Andi Publisher Kencana Prenada Media Group
- Hasan, 2016. *Hubungan Waiting Times/Waktu Tunggu dengan kepuasan pasien poliklinik Mata pada instalasi RSUD tarakan provinsi KALTIM. MAKASSAR : UNHAS*
- Hartono, B, 2010. *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*. Jakarta: Rineka Cipta
- Kotler, P, 2012. *Manjemen Pemasaran, Edisi Milenium*. Jakarta: PT.Prehalindo
- Lintang, Marfilia G., Fanckie R.R Maramis, 2017. *Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Keapuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado*. *Public Health Journal*, 2017; 9 (3) :1-8.

- Megawati, Lukman Hakim, 2015. Penurunan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Baptis Batu. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 2015; 28 (2): 163-168.
- Muhammad Ihsan, 2018. Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat jalan BPJS terhadap Pelayanan Resep (Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang). *Pharmaceutial journal of indonesia* 3 ( 2 ), 59-64, 2018.
- Notoadmojo S, 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nurjanah, I. Miramis FR, Engkeng S, 2016. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Kepuasan Pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Prof. Dr. RD Kandou Manado. *PHARMACON UNSTRAT*. 2016;5 (1):362-70
- Putra, N, 2011. *Penelitian Kualitatif proses dan Aplikasi Indeks*. Jakarta: Indeks.
- Purwandi, 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep, Nuha Medika, JKAP: *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* , Vol.2 No.2, hal. 567-576
- Sabarguna, B.S. 2008. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Edisi Revisi. Tando, M,N. Mutu Pelayanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan. Penerbit IN Media.
- Syarifudin, 2011. *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit Sebuah Kajian Hukum Kesehatan* , Nuha Medika, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dari R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono F, 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi offet, Yogyakarta
- Yulianthy, 2012. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum Di Poli Umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri. Kota Kediri. *Jurnal Inovasi Kebijakan* 4 (1), 45-52, 2012.

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



**YAYASAN AL FATHAH BENGKULU**  
**AKADEMI FARMASI AL-FATAH**

R. Indragiri Gang 3 Serangkoi Padang Harapan Tel./Fax. (0736) 27508 Bengkulu  
 Email: info@akfar-alfatah.ac.id Website: www.akfar-alfatah.ac.id

Bengkulu, 10 Juni 2020

No. : 25 /AKFAR-AF/VI/2020  
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.  
 Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal  
 Di  
 Bengkulu

Dengan hormat,  
 Guna memenuhi salah satu persyaratan Program Studi DIII Farmasi Al-Fatah Bengkulu, kami bermaksud mengadakan penelitian untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah (KTI), dengan data sebagai berikut:

NO	NAMA	NIM	JUDUL	PEMBIMBING	TTD Peneliti
1.	Mariana Shieta Siburian	17101061	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Di Apotek Sabitah Farma Bengkulu	1. Oni Laurentia Selvana, S.Far.,Apt.,M. M 2. Tri Yudianto, M.Farm.,Apt	
2.	Aldo Trio Putra	17101008	Gambaran Penggunaan Antibiotik Pada Pasien Pediatri Infeksi Saluran Pernapasan Akut (ISPA) Di Apotek Sabitah Farma Bengkulu	1. Oni Laurentia Selvana, S.Far.,Apt.,M. M 2. Gina Lestari, M.Farm.,Apt	

Untuk keperluan tersebut kami mohon diperkenankan untuk mendapatkan izin Penelitian dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal.  
 Demi kelancaran penelitian ini, kami akan senantiasa menjaga dan mengikuti peraturan yang berlaku selama melaksanakan penelitian.

Demikian atas diperkenankannya permohonan ini, kami sangat berterimah kasih.

Mengetahui,  
 Direktur Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu

(Densi Selpia Sopianti, M.Farm.,Apt)

Hormat kami,  
 Kepala P3M AKFAR AL-FATAH

(Devi Novia, M.Farm.,Apt)

*Lampiran 2. Surat Rekomendasi Penelitian*



PEMERINTAH KOTA BENGKULU  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 Jalan Melur No. 01 Nusa Indah Telp. (0736) 21801  
**BENGKULU**

**REKOMENDASI PENELITIAN**

Nomor : 070/ 14 /B.Kesbangpol/2020

- Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
- Memperhatikan : Surat dari Kepala P3M Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu Nomor : 235/AKFAR-AF/VI/2020 tanggal 11 Juni 2020 perihal Permohonan izin Penelitian

**DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA**

Nama : MARIANA SHINTA SIBURIAN  
 NIM : 17101061  
 Pekerjaan : Mahasiswa  
 Prodi : DIII Farmasi  
 Judul Penelitian : Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Sabitah Farma Bengkulu  
 Tempat Penelitian : Apotek Sabitah Farma Bengkulu  
 Waktu Penelitian : 12 Juni 2020 s.d 12 Juli 2020  
 Penanggung Jawab : Kepala P3M Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu

- Dengan Ketentuan :
1. Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.
  2. Melakukan Kegiatan Penelitian dengan Mengindahkan Protokol Kesehatan Penanganan Covid-19.
  3. Harus mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
  4. Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan Rekomendasi Penelitian.
  5. Surat Rekomendasi Penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikianlah Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu  
 Pada tanggal : 17 Juni 2020

WALIKOTA BENGKULU  
 Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik  
 Kota Bengkulu

**Drs. RIDUAN, S.P., M.Si**  
 Pemula Muda  
 NIP. 19681107 199403 1 001

**Lampiran 3. Surat Keterangan Selesai Penelitian**

 **APOTEK SABITAH FARMA**  
Jl. DP Nagara Kal. Sukrami Bengkulu  
Tlp. 081271020807

---

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**  
Nomor: / / /

Yang bertanggung jawab di bawah ini :

Nama : Oni Laurentia Selvana, S.Far., Apt., M.M  
Jabatan : Apoteker Penanggung Jawab Apoteker Sabitah Farma Bengkulu

Menerangkan bahwa :

Nama : Mariana Shinta Sibarian  
NPM : 17101061  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Prodi : D-3 Farmasi Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu  
Judul : Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Apotek Sabitah Farma Bengkulu

Telah selesai melaksanakan Penelitian di Apotek Sabitah Farma Bengkulu dari tanggal 02 Juni 2020 s.d 20 Juni 2020.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

BENGKULU, JULI 2020  
APOTEKER PENANGGUNG JAWAB  
APOTEK SABITAH FARMA BENGKULU

  
(Oni Laurentia Selvana, S.Far., Apt., M.M)

**Lampiran 4. Kuesioner**

16

*LAMPIRAN KUESIONER*



**YAYASAN AL FATHAH BENGKULU**  
**AKADEMI FARMASI AL-FATAH**  
Jl. Indragiri Gang 3 Serangkai Padang Harapan Tel./Fax. (0736) 27508 Bengkulu  
Email: info@ahfar-afatah.ac.id, Website :www.ahfar-afatah.ac.id

---

**Kuesioner untuk penelitian Hubungan waktu tunggu pelayanan resep terhadap kepuasan pasien BPJS di Apotek Sabitah Farma Bengkulu.**

**Bapak/Ibu yang terhormat,**

Saya adalah mahasiswa program Dikloma III Akademi Farmasi Yayasan Al fathah Bengkulu yang sedang menyelesaikan tugas akhir Karya Tulis Ilmiah.

Dalam rangka mengumpulkan data, saya memohon keediaan dan bantuan Bpk/Ibu meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Hasil dari kuesioner ini sepenuhnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian tentang Hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien umum di Apotek Sabitah Farma Bengkulu. Mengingat keberhasilan penelitian ini akan sangat tergantung kepada kelengkapan jawaban. Dimohon dengan sangat agar kiranya jawaban dapat diberikan selengkap mungkin. Kejujuran serta kesungguhan Bpk/Ibu dalam mengisi kuesioner ini akan sangat berarti dan sangat saya hargai.

Atas kesedian serta kerjasama Bpk/Ibu, Saya ucapkan banyak terimah kasih.

Hormat Saya,

**Mariana Shinta S**  
**17101061**

29

**Lampiran 5.** Form Biodata Pasien BPJS di Apotek Sabitah Farma

30



**YAYASAN AL FATHAH BENGKULU**  
**AKADEMI FARMASI AL-FATAH**  
 Jl. Indragiri Gang 3 Serangkai Padang Harapan Tel./Fax. (0736) 27508 Bengkulu  
 Email: [info@akfar-alfatah.ac.id](mailto:info@akfar-alfatah.ac.id), Website : [www.akfar-alfatah.ac.id](http://www.akfar-alfatah.ac.id)

---

**PETUJUK :**

MOHON BERIKAN TANDA SILANG (X) PADA JAWABAN YANG ANDA PILIH.

Nama : *Bapak Bambang Haryanto*

Jenis Kelamin :

Pria  
 Wanita

Umur Anda Saat ini:

17-27 tahun  
 28-38 tahun  
 39-49 tahun *37 tahun*  
 50-60 tahun  
 61 tahun keatas

pekerjaan Anda saat ini :

Pelajar /Mahasiswa  
 Pengawai Negeri  
 Pengawai Swasta  
 Buruh  
 Pedagang  
 Tidak bekerja  
 Lain-lain, Sebutkan:

Pendidikan akhir yang anda miliki :

SD  
 SLTP  
 SLTA  
 DIPLOMA  
 S-1  
 S-2  
 S-3

**Keterangan Cara Pengisian :**

Berilah tanda (X) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan "KENYATAAN" yang diterima dalam pelayanan, pada kolom :  
**1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas**

No	PERNYATAAN	KENYATAAN				
		1	2	3	4	5
<b>A</b>	<b>Tangible ( Sarana Fisik)</b>					
1.	Ruang tunggu pelayanan tampak baik dan bersih				✓	
2.	Ruang tunggu pelayanan cukup luas dan kursi tunggu yang nyaman				✓	
3.	Terdapat fasilitas seperti TV dan Kipas Angin dll				✓	
4.	Terdapat peralatan jalur antrian yang teratur dan loket yang baik				✓	
<b>B.</b>	<b>Reliability (Kehandalan)</b>					
5.	Pelayanan resep mudah dan tidak berbeli-belit					✓
6.	Petugas langsung mengerjakan resep yang datang lebih awal					✓
7.	Obat yang diresepkan selalu tersedia dalam Apotek.				✓	
8.	Penyerahan obat selalu teratur sesuai dengan Resep yang datang lebih awal					✓
<b>C.</b>	<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>					
9.	Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep				✓	
10.	Petugas tanggap terhadap masalah pasien					✓

*Prof*  
*Budhanta HE.*

11.	Petugas penyerahan obat segera memberikan informasi cara pakai dan dosis pemakaian obat					✓
<b>D. Assurance (jaminan)</b>						
12.	Petugas kembali mencocokkan resep dengan nama pasien saat menyerahkan obat					✓
13.	Petugas menyerahkan obat-obatan sesuai dengan resep					✓
14.	Obat di serahkan kepada pasien dalam kondisi baik				✓	
<b>E. Empaty (kepedulian)</b>						
15.	Petugas mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar					✓
16.	Petugas memberikan pelayanan dengan gaya bahasa dan mimik wajah yang baik					✓
17.	Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan pasien					✓

*Lampiran 6.* Form Pencatatan Waktu Tunggu

No	Nama Pasien	Jenis Resep	Jumlah Resep	SPM Waktu Tunggu Non Racikan < 30 menit dan Racikan < 60 menit		Tunggu
				Jam Tunggu	Jam Pengambilan	
1	Taufik	Non Racikan	3 R/	15.5	15.56	6:34:05
2	Erwin	Non Racikan	4 R/	16.4	16.48	7:36:00
3	Supriyati	Non Racikan	3 R/	19.02	19.06	4:08:05
4	Lusi oktavia	Non Racikan	3 R/	19.3	19.32	1:49:37
5	Murni	Non Racikan	3 R/	18.36	18.39	2:53:04
6	Iwan	Non Racikan	3 R/	19.37	19.4	3:20:05
7	Anwar	Non Racikan	2 R/	19.15	19.17	2:00:00
8	Susi	Non Racikan	3 R/	19.25	19.28	3:15:04
9	Rupiadi	Non Racikan	3 R/	19.35	19.38	3:08:41
10	Nurimana n	Non Racikan	1 R/	19.44	19.45	1:21:00
11	Ali	Non Racikan	3 R/	19.59	20.05	5:59:06
12	Edi gunadi	Non Racikan	3 R/	19.31	19.33	1:22:04
13	Fitri	Non Racikan	5 R/	19.42	19.51	8:54:04
14	Makwal	Non Racikan	3 R/	19.1	19.16	6:07:04
15	An. Aisyah	Racikan	3 R/	19.17	19.24	7:17:08
16	Alex	Non Racikan	3 R/	19.27	19.32	5:28:04
17	Kairudin	Non Racikan	3 R/	19.37	19.39	2:04:03
18	Jasman	Non Racikan	2 R/	19.03	19.08	5:38:04
19	Firman	Non Racikan	2 R/	19.33	19.37	4:12:07
20	Bambang	Non Racikan	3 R/	19.55	19.59	4:11:08

21	Desi	Racikan	2 R/	19.08	19.19	11:33:09
22	Sukarni	Non Racikan	3 R/	19.12	19.2	8:02:04
23	Merry	Non Racikan	5 R/	19.35	19.4	5:42:03
24	Eko	Non Racikan	3 R/	19.45	19.49	5:19:07
25	Suryadi	Non Racikan	1 R/	20.02	20.04	2:06:04
26	An.M. Khenzo	Racikan	2 R/	18.38	19.05	27:27:01
27	M. Khafra	Non Racikan	2 R/	18.38	19.05	27:27:01
28	An. Shaqule	Racikan	2 R/	18.38	19.05	27:27:01
29	Herza	Non Racikan	3 R/	19.53	19.59	3:51:07
30	Dasia	Non Racikan	3 R/	19.51	19.53	2:01:01
31	Ending	Non Racikan	3 R/	20.04	20.07	2:55:07
32	Sulastri	Non Racikan	3 R/	19.24	19.28	3:59:06
33	An. Kenzaki	Racikan	2 R/	19.32	19.46	14:12:05
34	Alif	Non Racikan	2 R/	19.19	19.21	3:14:03
35	Novi	Non Racikan	2 R/	19.35	19.39	4:50:02
36	Rusdan	Non Racikan	2 R/	18.59	19.03	3:37:02
37	Laili	Non Racikan	2 R/	19.52	19.59	7:52:03
38	Saling	Non Racikan	3 R/	19.43	19.47	4:50:04
39	An. Raihan	Non Racikan	3 R/	19.52	19.59	7:52:03
40	Win Susilawati	Non Racikan	2 R/	18.35	18.37	2:37:07
41	Anggun Sartika	Non Racikan	4 R/	19.04	19.08	4:59:07
42	Abu bakar	Non Racikan	2 R/	19.04	19.06	1:07:08
43	An. Anindia	Racikan	2 R/	18.45	18.55	9:23:01

44	Nurbayan	Non Racikan	4 R/	19.34	19.41	7:20:04
45	An. Haikal	Racikan	2 R/	19.38	19.51	13:05:04
46	Amdi amin	Non Racikan	3 R/	19.48	19.55	7:57:05
47	Meki suhendi	Non Racikan	4 R/	18.38	18.42	4:30:02
48	Fahriza	Racikan	1 R/	19.26	19.41	15:14:07
49	fahrezi	racikan	3 R/	19.26	19.41	16:14:07
50	Nani	Non Racikan	1 R/	19.51	20.18	27:30:02
51	helpi	Non Racikan	3 R/	19.54	20.18	27:40:01
52	Roby	Racikan	3 R/	19.13	20.3	43:54:01
53	An. Desi	Racikan	2 R/	19.08	19.19	11:33:09
54	Lusi	Racikan	3 R/	19.13	20.3	43:54:01
55	yusrizal	Non Racikan	3 R/	19.59	20.3	30:05:04
56	Niko	Non Racikan	3 R/	20.06	20.26	20:09:02
57	zelmi	Non Racikan	3 R/	19.15	19.17	2:00:08
58	Rista	Non Racikan	3 R/	19.21	19.23	2:23:04
59	Tina	Non Racikan	3 R/	19.28	19.3	2:09:01
60	Erik	Non Racikan	3 R/	19.15	19.2	5:02:04
61	sumarni	Non Racikan	3 R/	19.21	19.29	7:37:04
62	bambang	Non Racikan	3 R/	19.45	19.48	3:33:04
63	Fran	Non Racikan	3 R/	19.51	19.55	4:43:09
64	Siti	Non Racikan	3 R/	19.35	19.39	4:09:04
65	yusnita	Non Racikan	3 R/	19.11	19.15	4:05:01
66	Rizal	Non Racikan	3 R/	19.15	19.17	2:00:00

67	anita	Non Racikan	3 R/	19.25	19.28	3:15:04
68	deni	Non Racikan	3 R/	19.35	19.38	3:08:41
69	rizal m	Non Racikan	3 R/	19.19	19.21	3:14:03
70	sarkapi	Non Racikan	3 R/	19.35	19.39	4:50:02
71	romini	Non Racikan	2 R/	19.21	19.23	2:23:04
72	Nur	Non Racikan	2 R/	19.28	19.3	2:09:01
73	ujang	Non Racikan	2 R/	19.51	19.55	4:43:09
74	Tuti	Non Racikan	2 R/	19.35	19.39	4:09:04
75	wahyuni	Non Racikan	2 R/	19.22	19.25	3:04:31
76	azari	Non Racikan	2 R/	19.3	19.36	6:31:58
77	dodi	Non Racikan	2 R/	10.38	19.42	4:15:20
78	fauzan	Non Racikan	2 R/	19.17	19.2	3:03:21
79	sukirman	Non Racikan	2 R/	19.35	19.38	3:15:10
80	kurniadi	Non Racikan	2 R/	19.45	19.48	3:35:08
81	ujang r	Non Racikan	3 R/	19.1	19.16	6:40:05
82	arumi	Non Racikan	3 R/	19.25	19.29	4:05:09
83	fahmi	Non Racikan	3 R/	19.15	19.17	2:00:08
84	romi	Non Racikan	3 R/	19.21	19.23	2:23:04
85	Citra	Non Racikan	3 R/	19.28	19.3	2:09:01
86	agus	Non Racikan	3 R/	19.15	19.2	5:02:04
87	fahmi	Non Racikan	3 R/	19.25	19.28	3:15:04
88	Alif	Non Racikan	3 R/	19.35	19.38	3:08:41
89	yulesti	Non Racikan	3 R/	19.22	19.25	3:04:31

**Lampiran 7.** Proses Pengisian Kuesioner Dengan Pasien Secara Langsung



**Gambar 9.** Pengisian Kuesioner Terhadap Pasien Secara Langsung

**Lampiran 8.** Petugas Memberikan Obat Kepada Pasien



**Gambar 10.** Petugas Memberikan Obat Kepada Pasien

***Lampiran 9.*** Hasil Uji Chi-Squer

**Lampiran 10.** Perhitungan Rata-rata Waktu

untuk data numerik digunakan nilai mean atau rata-rata dengan rumus: (Arikunto S, 2006)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

Keterangan:  $\bar{X}$  = Waktu rata-rata (menit).  
 $\sum X$  = Jumlah waktu pelayanan.  
 $N$  = Jumlah sampel.

Jadi hasil resep non racikkan :

$$X = \frac{\sum X}{N}$$

$$X = \frac{\sum 422}{78} = 5.4 \text{ menit}$$

Jadi hasil resep racikkan :

$$X = \frac{\sum X}{N}$$

$$X = \frac{\sum 241}{11} = 21.9 \text{ menit}$$

**Lampiran 11. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian**

**A. Tangible (Sarana Fisik)**

Variabel yang dinilai	Sangat Tidak Puas (%)	Tidak Puas (%)	Cukup Puas (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)
1. Ruang tunggu pelayanan tampak baik dan bersih	0	0	21	18	50
2. Ruang tunggu pelayanan cukup luas dan kursi tunggu yang nyaman	0	0	26	26	37
3. Terdapat fasilitas seperti TV dan Kipas Angin dll	0	0	18	33	38
4. Terdapat peralatan jalur antrian yang teratur dan loket yang baik	0	0	17	22	50
<b>Jumlah Rata-rata</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20,5%</b>	<b>24,75 %</b>	<b>43,75 %</b>

**B. Reability (Kehandalan)**

Variabel yang dinilai	Sangat Tidak Puas (%)	Tidak Puas (%)	Cukup Puas (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)
5. Pelayanan resep mudah dan tidak berbeli-belit	0	0	8	42	49
6. Petugas langsung mengerjakan resep yang datang lebih awal	0	0	13	30	46
7. Obat yang diresepkan selalu tersedia dalam Apotek.	0	0	21	20	48
8. Penyerahan obat selalu teratur sesuai dengan Resep yang datang lebih awal	0	0	15	15	59
<b>Jumlah Rata-rata</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14,25 %</b>	<b>26,75%</b>	<b>50,5 %</b>

**C. Responsiveness (Daya Tanggap)**

Variabel yang dinilai	Sangat Tidak Puas (%)	Tidak Puas (%)	Cukup Puas (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)
9. Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep	0	0	10	36	43
10. Petugas tanggap terhadap masalah pasien	0	0	12	21	56
11. Petugas penyerahan obat segera memberikan informasi cara pakai dan dosis pemakaian obat	0	0	10	17	62
<b>Jumlah Rata-rata</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10,6 %</b>	<b>24,6%</b>	<b>56,3%</b>

<b>D. Assurance (Jaminan)</b>					
Variabel yang dinilai	Sangat Tidak Puas (%)	Tidak Puas (%)	Cukup Puas (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)
12. Petugas kembali mencocokkan resep dengan nama pasien saat menyerahkan obat	0	0	16	31	42
13. Petugas menyerahkan obat-obatan sesuai dengan resep	0	0	5	26	58
14. Obat di serahkan kepada pasien dalam kondisi baik	0	0	9	45	38
<b>Jumlah Rata-rata</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10%</b>	<b>34%</b>	<b>46%</b>
<b>E. Empaty (kepedulian)</b>					
Variabel yang dinilai	Sangat Tidak Puas (%)	Tidak Puas (%)	Cukup Puas (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)
15. Petugas mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar	0	0	14	37	38
16. Petugas memberikan pelayanan dengan gaya bahasa dan mimik wajah yang baik	0	0	7	27	50
17. Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan pasien	0	0	17	20	52
<b>Jumlah rata-rata</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12,6%</b>	<b>28%</b>	<b>46,6 %</b>

Analisis lebih lanjut yaitu dengan metode rata-rata. Untuk mengukur tingkat kepuasan tentang mutu Kefarmasian pada pasien yang mendapat obat maka jawaban responden dikelompokkan 5 kategori :

Tingkat 1 – 1,8	Deskripsi Sangat Tidak Puas
1,81 – 2, 60	Tidak Puas
2,61 – 3, 40	Cukup Puas
3,41 – 4, 20	Puas
4,21 – 5, 0	Sangat Puas

**Lampiran 12. Tanggapan Pasien Terhadap Pelayanan**

<b>A. Tangible (Sarana Fisik)</b>								
Variabel yang dinilai	Skor Jawaban					Total Skor	Rata-Rata	KET
	5	4	3	2	1			
1. Ruang tunggu pelayanan tampak baik dan bersih	50	18	21	0	0	385	4,32	Sangat Puas
2. Ruang tunggu pelayanan cukup luas dan kursi tunggu yang nyaman	37	26	26	0	0	367	4,12	Sangat Puas
3. Terdapat fasilitas seperti TV dan Kipas Angin dll	38	33	18	0	0	376	4,22	Sangat Puas
4. Terdapat peralatan jalur antrian yang teratur dan loket yang baik	50	22	17	0	0	389	4,37	Sangat Puas
<b>RATA-RATA</b>						<b>379,25</b>	<b>4,25</b>	<b>Sangat Puas</b>
<b>B. Reliability (Kehandalan)</b>								
Variabel yang dinilai	Skor Jawaban					Total Skor	Rata-Rata	KET
	5	4	3	2	1			
5. Pelayanan resep mudah dan tidak berbeli-belit	49	42	8	0	0	437	4,91	Sangat Puas
6. Petugas langsung mengerjakan resep yang datang lebih awal	46	30	13	0	0	389	4,37	Sangat Puas
7. Obat yang diresepkan selalu tersedia dalam Apotek.	48	20	21	0	0	383	4,30	Sangat Puas
8. Penyerahan obat selalu teratur sesuai dengan Resep yang datang lebih awal	59	15	15	0	0	400	4,49	Sangat Puas
<b>RATA-RATA</b>						<b>402,25</b>	<b>4,51</b>	<b>Sangat Puas</b>
<b>C. Assurance (Jaminan)</b>								
Variabel yang dinilai	Skor Jawaban					Total Skor	Rata-Rata	KET
	5	4	3	2	1			
9. Petugas kembali mencocokkan resep dengan nama pasien saat	42	31	16	0	0	382	4,29	Sangat Puas

menyerahkan obat								
10. Petugas menyerahkan obat-obatan sesuai dengan resep	58	26	5	0	0	409	4,59	Sangat Puas
11. Obat di serahkan kepada pasien dalam kondisi baik	38	45	38	0	0	484	5,43	Sangat Puas
<b>RATA-RATA</b>						<b>425</b>	<b>4,77</b>	<b>Sangat Puas</b>
<b>D. Empaty (Kepedulian)</b>								
Variabel yang dinilai	Skor Jawaban					Total Skor	Rata - Rata	KET
	5	4	3	2	1			
12. Petugas kembali mencocokkan resep dengan nama pasien saat menyerahkan obat	38	37	14	0	0	380	4,26	Sangat Puas
13. Petugas menyerahkan obat-obatan sesuai dengan resep	50	27	7	0	0	379	4,25	Sangat Puas
14. Obat di serahkan kepada pasien dalam kondisi baik	52	20	17	0	0	391	4,39	Sangat Puas
<b>RATA-RATA</b>						<b>383,33</b>	<b>4,3</b>	<b>Sangat Puas</b>

<b>E. Responsiveness (Daya Tanggap)</b>								
Variabel yang dinilai	Skor Jawaban					Total Skor	Rata - Rata	KET
	5	4	3	2	1			
15. Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep	43	36	10	0	0	389	4,37	Sangat Puas
16. Petugas tanggap terhadap masalah pasien	56	21	12	0	0	460	4,49	Sangat Puas
17. Petugas penyerahan obat segera memberikan informasi cara pakai dan dosis pemakaian obat	62	17	10	0	0	394	4,42	Sangat Puas
<b>RATA-RATA</b>						<b>394,3</b>	<b>4,42</b>	<b>Sangat Puas</b>

Dari tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai skor rata-rata jawaban responden terhadap seluruh aspek : berada pada angka (4,25 s.d 4,77 ) yang menyatakan bahwa “SANGAT PUAS” .