

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi rata-rata 25,94 menit \leq 30 menit sesuai dengan standar pelayanan farmasi Rumah Sakit Islam Yarsis Surakarta tahun 2014.
2. Pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat racikan rata-rata 46,67 menit \leq 60 menit sesuai dengan standar pelayanan farmasi Rumah Sakit Islam Yarsis Surakarta tahun 2014.
3. Pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan memberikan rasa puas kepada pasien rawat jalan rata-rata 87,83% \geq 80% di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Yarsis Surakarta tahun 2014.

B. Saran

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan, maka untuk pengembangan data dan peningkatan pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Yarsis Surakarta penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk karyawan IFRS Islam Yarsis Surakarta harus mempertahankan kualitas pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi maupun obat racikan terhadap kepuasan pasien dan meningkatkan pelayanan farmasinya menjadi lebih baik.
2. Bagi peneliti lain dapat dilakukan penelitian dengan menggunakan 4 dimensi pelayanan yaitu waktu tunggu pelayanan obat, penulisan resep sesuai formularium, kepuasan pasien, dan ada tidaknya kesalahan pemberian obat di rumah sakit lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, TY. 2004. *Managemen Administrasi Rumah Sakit*, edisi 2. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Azwar, S. 2004. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: PustakaPelajar.
- [Departemen Kesehatan RI]. 1999. *Tujuan Pembangunan Kesehatan*.
- [Departemen Kesehatan RI]. 2008. *Standar Mutu Pelayanan Pasien*.
- Dewi, K. 2013. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pasien Rawat Inap di RSI Yarsis Surakarta Tahun 2013 [Thesis]. Surakarta: Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi.
- Fathi, B. 2008. Patient's Satisfaction With Hospital Services At Nablus District, West Blank Palestine. *Journal: Degree of Master of public health, Faculty of Graduate Studies, at An- Najah National University, Nablus, Palestine*.
- Hastuti MDT. 2007. Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pemilik Sarana Apotek (PSA) Di Kota Magelang Tahun 2006 [Skripsi]. Surakarta: Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI NO: 1197/MENKES/SK/X/2004.
- Kotler, P. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 8. Diterjemahkan oleh Sihombing. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P. 2002. *Managemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran edisi kesebelas (Benjamin Molan, Penerjemah)*. Jakarta. PT. Indeks.
- Lahai, S. 2011. Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Konsumen di Apotik Surakarta Kota Surakarta [Skripsi]. Surakarta: Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Managemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nazir, M. 2003. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Pearse, 2005. Review of patient satisfaction and experience surveys conducted for public hospitals in Australian. *Journal: Research Paper Steering Committe for the Review of Government Health Policy Analysis Pty Ltd*.

- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2014. N0.35. *Tentang Pelayanan Kefarmasian*.
- Prasetyo, TA dan Dano, FAD. 2010. Hubungan Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Masaran I Sragen. *Jurnal: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Pratama, SE. 2011. Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan PSA Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Apotek Sekabupaten Rembang Tahun 2010 [Skripsi]. Surakarta: Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi.
- Puti, WC. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat inap Rumah Sakit Otorita Batam [Skripsi]. Universitas Widyatama. Batam.
- Rifani, A dan Amalia. 2008. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Resep (Studi di Apotek Insatalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Jurnal: ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga*.
- Rimawati, YA. 2014. Analisis Pengaruh Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Apotek Puskesmas Tirtomoyo Wonogiri April 2014 [Skripsi]. Surakarta: Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi.
- Siregar, CJP dan Amalia, L. 2003. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Siregar, CJP dan Amalia, L. 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Siregar, CJP. 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Siregar, CJP. 2003. *Farmasi Rumah Sakit :Teori dan Penerapan*. Penerbit EGC, Jakarta, 6-10, 24-36.
- Standar Peningkatan Mutu Pelayanan Farmasi Rumah Sakit Islam Surakarta. 2014.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Supardi dkk. 2005. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta. *Jurnal: Majalah Ilmu Kefarmasian*, vol. II, no.I 12-21.

Sutopo. 2012. Studi Evaluasi Kepuasan Pelayanan Informasi RSUD dr. Raden Soedjati Soemodiardjo Kabupaten Grobogan Tahun 2012. *Jurnal Ilmu Komunikasi FSIP UNS*.

Triadmojo. 2006. *Faktor Penentu Kepuasan Konsumen di Apotek*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Ultrayani, M. 2013. Evaluasi Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bersalin Sayang Ibu Kota Balikpapan dengan Pendekatan Balanced Scorecard [Skripsi]. Surakarta: Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi.

[Undang-Undang RI] No.44 tahun 2009 *tentang Rumah Sakit*.

Yustina, Sulasmono. 2011. Praktik Kefarmasian; *Ulasan Peraturan tentang Bidang Kerja Apoteker*.

Lampiran 1: Surat Pengantar Penelitian



Nomor : 994/A10 – 4/06.12.2014
 Hal : Penelitian tugas akhir

Surakarta, 21 Februari 2015

Kepada Yth.
 Direktur
 Rumah Sakit Islam Yarsis Surakarta
 Jl. A. Yani Pabelan
 SURAKARTA 57161

Dengan hormat,

Berkaitan dengan penelitian mahasiswa dalam rangka penyusunan tugas akhir (Skripsi) bagi mahasiswa Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, maka dengan ini kami mengajukan permohonan izin untuk melakukan pengambilan data dengan Kuesioner tentang Evaluasi Pelayanan Farmasi dengan Dimensi Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi dan Obat Racikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di IFRSI Yarsis Surakarta Tahun 2014, dengan prosedur dan biaya sesuai kebijakan yang ada bagi mahasiswa kami :

NO	NAMA	NIM
1	Dina Wulandari	17113274 A

Besar harapan kami atas terkabulnya permohonan ini yang tentunya akan berguna bagi pembangunan nusa dan bangsa khususnya kemajuan dibidang pendidikan.

Demikian atas kerja samanya disampaikan banyak terima kasih.

Dekan

 Prof. Dr. R.A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt.



Lampiran 2: Surat Ijin Penelitian dari Rumah Sakit



RUMAH SAKIT ISLAM SURAKARTA

JL. JENDRAL A. YANI PABELAN KARTASURA SUKOHARJO 57162

TELP. (0271) 710571 (HUNTING), 710572 FAX. (0271) 710572

E-mail : info@rsiyarsis.com Website : www.rsiyarsis.com

Nomor : 7.547/A-3/DIRMED/XII/2014
 Lamp : -
 Hal : Balasan Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth. :
 Dekan Fakultas Farmasi
 Universitas Setia Budi Surakarta
 Jl. Let. Jend. Sutoyo
DI SURAKARTA 57127

Assalaamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena kita masih diberi kesehatan dan rahmadNya, sehingga kita masih dapat menjalankan tugas sehari – hari dan senantiasa mendapat petunjuk dan bimbinganNya.

Menanggapi surat Saudara No.: 994/A10-4/06.12.2014, tertanggal 06 Desember 2014, perihal : Penelitian Tugas Akhir, atas nama :

Nama : **Dina Wulandari**
 No. Induk : **17113274 A**
 Judul Tugas Akhir : **"Evaluasi Pelayanan Farmasi dengan Dimensi Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi dan Obat Racikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di IFRSI YARSIS SURAKARTA Tahun 2014".**

Maka sehubungan dengan permohonan Saudara tersebut dengan ini kami sampaikan bahwa Direksi RS. Islam Surakarta menyetujui permohonan ijin Penelitian Tugas Akhir di RS. Islam Surakarta untuk mahasiswa tersebut di atas.

Untuk koordinasi lebih – lanjut silahkan menghubungi dr. Hj. Nurul Fitri Ishvari (Asisten Manajer Diklat) RS. Islam Surakarta, dengan telepon (0271) 710571 Ext. 2220.

Demikian surat kami, terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.

Wassalaamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Sukoharjo, 20 *Shafar* 1436 H
 15, Desember 2014 M
 Rumah Sakit Islam Surakarta



dr. H.M. Anni Romas, DSMK
 Direktur Medis

Tembusan :
 1. Direktur utama (sebagai laporan)
 2. Mahasiswa yang bersangkutan
 3. Unit Terkait
 4. Arsip

Lampiran 3: Surat Keterangan selesai penelitian



RUMAH SAKIT ISLAM SURAKARTA

JL. JENDRAL A. YANI PABELAN KARTASURA SUKOHARJO 57162

TELP. (0271) 710571 (HUNTING), 710572 FAX. (0271) 710572

E-mail : info@rsiyarsis.com Website : www.rsiyarsis.com

SURAT KETERANGAN

7.547/A-3/DIRMED/XII/2014

Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : dr. H.M. Amin Romas, DSMK
 NIK : 492 1081 0210
 Jabatan : Direktur medis
 Alamat : Jln. Jend. A. Yani Pabelan, Kartasura, Sukoharjo

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Dina Wulandari
 NIM : 17113274 a
 Fakultas : Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Rumah Sakit Islam Yarsis Surakarta, mengambil judul "Evaluasi Pelayanan Kefarmasian dengan Dimensi Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi dan Obat Racikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di IFRSI YARSIS SURAKARTA Tahun 2014"

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikm Warahmatullaahi Wabarokaatuh

Sukoharjo, 7 Jumadil Akhir 1435 H

27 Maret 2015

Rumah Sakit Islam Surakarta



dr. H.M. Amin Romas, DSMK

Direktur Medis

Tembusan :

1. Direktur utama (sebagai laporan)
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Unit Terkait
4. Arsip

Lampiran 4:

1. Perhitungan Jumlah Sampel

Rumus yang digunakan untuk menghitung sampel (s) dari populasi yang sudah diketahui jumlahnya dalam penelitian ini adalah dengan *Isaac* dan *Michael* sebagai berikut (Sugiyono, 2009):

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Diketahui:

N = 7576

s = jumlah sampel

$\lambda^2 = dk$ = 1, taraf kesalahan 5% = 3,481

P = Q = 0,5 (50%) merupakan proporsipopulasi

d = 0,05

$$s = \frac{3,481 \times 7576 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 (7576 - 1) + 3,481 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$s = \frac{6593,014}{18,9375 + 0,87025} = 332,85 = 333$$

2. Perhitungan Karakteristik Responden

a. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin

a) Racikan

a. L = 40 Responden

b. P = 53 Responden

b) Jadi

a. L = 122 Responden

b. P = 118 Responden

$$\% \text{ TOTAL} \rightarrow L = \frac{40+122}{333} \times 100\% = 48,64 \%$$

$$\rightarrow P = \frac{53+118}{333} \times 100\% = 51,36\%$$

b. Klasifikasi responden berdasarkan status responden

a) Racikan

- a. Pasien = 55 Responden
- b. Mewakili Pasien = 38 Responden

b) Jadi

- a. Pasien = 114 Responden
- b. Mewakili Pasien = 126 Responden

$$\% \text{ TOTAL} \rightarrow \text{Pasien} = \frac{55+114}{333} \times 100\% = 50,75 \%$$

$$\rightarrow \text{Mewakili Pasien} = \frac{38+126}{333} \times 100\% = 49,25 \%$$

c. Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan terakhir responden

Pendidikan	Racikan	Jadi
	Frekuensi	Frekuensi
SD	8	12
SMP	8	20
SMA	25	80
Akademi/Diploma	21	60
Sarjana	35	68
Jumlah	93	240

% TOTAL :

Pekerjaan	Total	Persentase
SD	$\frac{8 + 12}{333} \times 100\%$	6,00%
SMP	$\frac{8 + 20}{333} \times 100\%$	8,40%
SMA	$\frac{25 + 80}{333} \times 100\%$	31,53%
Akademi/Diploma	$\frac{21 + 60}{333} \times 100\%$	24,33%
Sarjana	$\frac{31 + 68}{333} \times 100\%$	29,73%
Jumlah		100%

d. **Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan responden**

Pekerjaan	Racikan	Jadi
	Frekuensi	Frekuensi
PNS	15	38
PegawaiSwasta	32	90
Petani	8	8
Pelajar/Mahasiswa	17	33
Pedagang	14	35
Lain-lain	7	36
Jumlah	93	240

% TOTAL :

Pekerjaan	Total	Persentase
PNS	$\frac{38 + 15}{333} \times 100\%$	15,91%
PegawaiSwasta	$\frac{90 + 32}{333} \times 100\%$	36,64%
Petani	$\frac{8 + 8}{333} \times 100\%$	4,80%
Pelajar/Mahasiswa	$\frac{17 + 33}{333} \times 100\%$	15,02%
Pedagang	$\frac{14 + 35}{333} \times 100\%$	14,72%
Lain-lain	$\frac{7 + 36}{333} \times 100\%$	12,91%
Jumlah		100%

Lampiran 5: kuisisioner penelitian



FAKULTAS FARMASI

Kepada Yth:

Bapak/ Ibu/ Saudara /Saudari Responden

di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian skripsi yang saya lakukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana farmasi di fakultas farmasi Universitas Setia Budi Surakarta, dengan judul “ **Evaluasi Pelayanan Kefarmasian dengan Dimensi Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi dan Obat Racikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di IFRSI Yarsis Surakarta Tahun 2014**”, maka saya harap kesediaan Bapak/ ibu/ saudara/ saudari untuk memberikan jawaban terhadap kuisisioner penelitian ini. Semua jawaban dianggap benar, tidak ada yang salah dan seluruh informasi ini akan dirahasiakan. Jawaban yang diberikan akan digunakan dalam penyusunan skripsi. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Dina Wulandari

17113274A

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk Pengisian: Berilah tanda contreng (√) pada jawaban pertanyaan yang sesuai dengan pilihan bapak/ ibu/ saudara:

Nama Responden :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Status anda : Pasien
 Mewakili Pasien

Status Pendidikan : SD Akademi / Diploma
 SMP Sarjana
 SMA

Status Pekerjaan : PNS
 Pegawai Swasta
 Petani
 Pelajar atau Mahasiswa
 Pedagang
 Lain-lain

KUISIONER PASIEN

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda centang (\checkmark) pada jawaban pertanyaan yang sesuai dengan pilihan anda:

P = Puas

TP = Tidak Puas

1. Obat Jadi

No.	Pertanyaan	P	TP
1.	Puaskah anda dengan waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit?		
2.	Puaskah anda dengan kenyamanan saat menunggu obat di apotek rawat jalan?		

2. Obat Racikan

No.	Pertanyaan	P	TP
1.	Puaskah anda dengan waktu tunggu pelayanan obat racikan ≤ 60 menit?		
2.	Puaskah anda dengan kenyamanan saat menunggu obat di apotek rawat jalan?		

Lampiran 6:

Tabel pencatatan waktu tunggu obat jadi

No.	Nama Pasien	Jam Mulai	Jam Selesai	Total (Menit)
1	Ratih	11.57	13.10	0.13
2	Arie Bima	12.04	12.30	0.26
3	Aqidatus	13.46	14.02	0.16
4	Eko Wibowo	13.47	14.05	0.18
5	Sri Wahyuning	14.30	14.50	0.20
6	Ghania	14.43	15.09	0.26
7	Warno	14.46	15.01	0.15
8	Zuhdi Yusroni	15.02	15.24	0.22
9	Tjuri Harsono	15.04	15.38	0.28
10	Ikhsani	15.37	15.49	0.22
11	Nanang Handoko	15.41	16.03	0.22
12	Muhammad Sidiq	16.49	17.02	0.13
13	Heny P	17.42	17.58	0.16
14	Sumi Watinah	11.35	12.01	0.26
15	Muhammad Halim	13.20	13.33	0.13
16	Sri Rejeki	13.21	13.38	0.17
17	Wakiman	13.36	13.44	0.08
18	Dwi Lestari	13.38	13.54	0.16
19	Kusmiyati	14.00	14.21	0.21
20	Lamiyati	09.39	10.27	0.28
21	Endah	09.55	10.09	0.14
22	Umi	10.02	10.31	0.29
23	Siti Komanah	10.04	10.29	0.25
24	Suharno	10.07	10.31	0.24
25	Irbani	10.17	10.39	0.19
26	Bagus Pradipta	10.20	10.41	0.21
27	Hafidz	10.21	10.42	0.21
28	Suyatmi	10.21	10.44	0.23
29	Daliyem	10.23	10.45	0.22
30	Zaenudin	10.35	11.05	0.30
31	Suhud	10.41	11.02	0.21
32	Suharni	10.43	11.05	0.22
33	Fuata	10.45	11.14	0.29
34	Gisani	10.53	11.21	0.28
35	Sri sunarni	10.55	11.15	0.20
36	Sri Susanti	11.16	11.54	0.28
37	Sukar	11.18	11.40	0.22
38	Rehan	11.18	11.41	0.23
39	Suparmin	11.26	11.52	0.26

40	Saruri	11.28	11.50	0.22
No.	Nama Pasien	Jam Mulai	Jam Selesai	Total (Menit)
41	Wien Setyani	11.32	12.01	0.29
42	Mardiyatun	11.32	12.01	0.29
43	Dian	11.47	12.07	0.20
44	Sudarsono	11.48	12.02	0.14
45	Sri Subekti	12.15	12.33	0.18
46	Mulyono	12.19	12.45	0.26
47	Krisna	12.30	12.45	0.15
48	Vempri	9.36	10.00	0.24
49	Arnaldo	9.41	10.15	0.34
50	Yuni	10.15	10.35	0.20
51	Hanif	10.11	10.44	0.23
52	Narashima	10.14	10.35	0.21
53	Muhammad Arsyah	10.32	11.02	0.30
54	Langit	10.31	10.52	0.21
55	Nurul	10.33	10.54	0.21
56	Muhammad afiq	10.47	11.17	0.30
57	Nadia	10.37	11.06	0.29
58	Alby Haqi	10.39	11.05	0.26
59	Suparno	10.42	11.22	0.40
60	Heni	10.48	11.00	0.12
61	Anjani	11.00	11.13	0.13
62	Deni	11.06	11.32	0.26
63	Peni	11.10	11.35	0.25
64	Wasiman	11.28	11.54	0.26
65	Rosa	11.30	11.59	0.29
66	Friska	11.37	12.00	0.23
67	Asih	11.45	12.14	0.29
68	Raihan	08.50	09.04	0.14
69	Dikan	09.14	09.42	0.28
70	Febrianto	09.27	09.52	0.25
71	Pardjono	09.28	09.48	0.20
72	Siti fatimah	09.34	10.05	0.21
73	Abdul Aziz	09.58	10.22	0.24
74	Yun	10.00	10.29	0.29
75	Parsiyem	10.05	10.31	0.26
76	Supardi	10.11	10.39	0.28
77	Endang	10.18	10.56	0.38
78	Hartini	10.39	11.49	0.10
79	Muh. Ifan	10.40	11.05	0.25
80	Sudino	10.44	11.09	0.25

No.	Nama Pasien	Jam Mulai	Jam Selesai	Total (Menit)
81	Putri	11.13	11.35	0.27
82	Ahmad rafi	11.16	11.41	0.25
83	Meilani	11.22	12.03	0.31
84	Linda	11.24	11.41	0.18
85	Welas	11.34	12.01	0.27
86	Mrasi yatno	11.41	12.09	0.28
87	Sri supiah	11.39	12.01	0.22
88	Wahyu	11.44	12.05	0.21
89	Sunarti	11.47	12.11	0.24
90	Sri P	12.05	12.44	0.39
91	Anjar	12.05	12.41	0.36
92	Rahma	12.25	12.52	0.27
93	Dwi	12.47	13.29	0.42
94	Yudi	12.56	13.26	0.30
95	Ulil	12.50	13.25	0.35
96	Fajrina	13.02	13.26	0.24
97	Nabila	13.03	13.37	0.34
98	Tri winingsih	13.15	13.49	0.34
99	Wiyanto	13.25	14.04	0.39
100	Yunizar	13.33	14.05	0.32
101	Supriyanto	13.36	14.11	0.35
102	Muh jara	14.10	14.30	0.20
103	Ilham	14.13	14.41	0.28
104	Sabrina	14.12	14.42	0.30
105	Dyah	14.18	14.34	0.14
106	Saryono	9.17	9.45	0.28
107	Sardjono	9.52	10.23	0.30
108	Triyana	10.16	10.43	0.27
109	Rohana	10.50	11.13	0.23
110	Sri surani	11.02	11.27	0.25
111	Kus indiyah	11.06	11.35	0.29
112	Warsini	11.15	11.49	0.24
113	Simin	11.22	11.42	0.20
114	Mukinem	11.18	11.45	0.27
115	Yitno	11.33	11.57	0.24
116	Tri handayani	11.37	12.01	0.24
117	Harun	11.43	12.18	0.30
118	Siti	11.45	12.22	0.37
119	Dinda	12.00	12.24	0.24
120	Novita	12.02	12.26	0.24

No.	Nama Pasien	Jam Mulai	Jam Selesai	Total (Menit)
121	Sri saryanti	12.04	12.37	0.33
122	Haerdjono	12.39	13.03	0.24
123	Candik ayu	12.58	13.31	0.33
124	Azka	09.57	10.14	0.17
125	Uummy	10.18	10.33	0.15
126	Dewi	10.26	10.49	0.23
127	Adjar Rukmini	10.34	11.11	0.37
128	Elvira	10.36	11.05	0.29
129	Aini	10.40	11.11	0.31
130	Danisha	10.41	11.13	0.32
131	Didik	10.59	11.28	0.29
132	Sebastian	11.00	11.31	0.31
133	Darmun	11.00	11.39	0.39
134	Goplek	11.06	11.38	0.22
135	Pramula	11.07	11.36	0.29
136	Yoga	11.22	11.40	0.18
137	Yudi	11.44	12.04	0.20
138	Alvaro	11.53	12.26	0.33
139	Sunarti	12.07	12.40	0.33
140	Abhirama	12.25	12.57	0.32
141	Marikem	12.37	13.04	0.27
142	Venita	12.42	13.36	0.24
143	Aurella	12.44	13.20	0.36
144	Tri Anggoro	12.54	13.25	0.31
145	Setri	12.50	13.14	0.24
146	Naumi	12.55	13.30	0.35
147	Yuliani	13.12	13.50	0.38
148	Utri	13.37	14.11	0.34
149	Muh. Ifan	13.32	13.52	0.20
150	Gesang	13.46	14.15	0.29
151	Hastuti	14.03	14.32	0.29
152	Musyafa	14.07	14.38	0.31
153	Ridwan	14.16	14.38	0.32
154	Wignyو	14.20	14.50	0.30
155	Suwito	14.21	15.00	0.39
156	Nurmala	14.22	15.00	0.38
157	Amalia	14.29	15.00	0.31
158	Jhosua	14.39	15.01	0.30
159	Tenbrem	14.47	15.20	0.33
160	Sunu	14.48	15.10	0.22

No.	Nama Pasien	Jam Mulai	Jam Selesai	Total (Menit)
161	Sri Mulyani	14.49	15.10	0.21
162	Noor Hastuti	15.26	15.36	0.10
163	Suprihati	15.30	15.50	0.20
164	Ina	08.45	09.08	0.23
165	Suwanti	09.00	09.13	0.13
166	Suginem	09.00	09.21	0.21
167	Jamiyem	09.00	09.17	0.17
168	Sukirno	09.20	09.31	0.11
169	Suharni	09.30	10.00	0.30
170	Harsi	10.15	10.31	0.16
171	Sriyanti	10.21	10.38	0.17
172	Siti Komanah	10.38	11.10	0.32
173	Umi Mursidah	10.33	11.09	0.36
174	Isbari	10.35	11.07	0.32
175	Siti Taisan	10.44	11.11	0.27
176	Musthofa	10.41	11.05	0.24
177	Rifai	10.34	11.03	0.29
178	Suminah	10.41	11.10	0.29
179	Paeran	10.42	11.16	0.34
180	Marjo	11.02	11.16	0.14
181	Sri Mulyani	11.05	11.29	0.24
182	Ahmad Damari	11.13	11.41	0.28
183	Sularjo	11.14	11.35	0.21
184	Suparmin	11.23	11.47	0.24
185	Johanes	11.24	11.45	0.21
186	Sunarno	11.27	12.00	0.33
187	Maryam	11.33	12.06	0.33
188	Edi	11.41	12.14	0.33
189	Muh Rosyid	11.53	12.22	0.29
190	Rohayati	11.47	12.20	0.33
191	Sri Kuswanti	12.00	12.36	0.36
192	Ahmad	12.47	13.27	0.30
193	Titik	12.01	12.38	0.37
194	Minhaja	12.09	12.43	0.34
195	Budi	12.10	12.44	0.34
196	Djoko	12.21	12.52	0.31
197	Nasril	12.27	13.01	0.34
198	Naufal	12.30	12.55	0.25
199	Sumri	12.34	13.05	0.31
200	Sukar	12.43	13.08	0.25

No.	Nama Pasien	Jam Mulai	Jam Selesai	Total (Menit)
201	Suroto	12.55	13.26	0.31
202	Wien	12.52	13.29	0.37
203	Umiyatun	13.00	13.31	0.31
204	Dian	13.01	13.33	0.32
205	Asih	13.11	13.36	0.35
206	Wagino	13.13	13.42	0.29
207	Arie	13.24	14.13	0.49
208	Agus	13.35	13.56	0.21
209	Ngalimin	13.47	14.18	0.31
210	Harsi	13.48	14.24	0.36
211	Kardjono	13.49	14.28	0.39
212	Allin	13.51	14.12	0.21
213	Sri Tuti	13.53	14.29	0.36
214	Taup	14.00	14.39	0.39
215	Endang	14.02	14.35	0.33
216	Samisih	12.35	12.50	0.15
217	Wahab	13.05	13.30	0.25
218	Adna	14.14	14.34	0.20
219	Ashfadira	14.25	14.50	0.25
220	Jumali	08.58	09.20	0.22
221	Suryatiningsih	08.58	09.18	0.20
222	Anjar	09.50	10.15	0.25
223	Sri Rejeki	09.44	10.10	0.26
224	Dessy Wahyuningsih	10.11	10.30	0.19
225	Maulizar Deni	11.17	11.41	0.23
226	Nisa	14.15	14.37	0.22
227	Mulyadi	14.18	14.40	0.22
228	Sujiman	15.05	15.23	0.18
229	Ningsih	15.08	15.33	0.25
230	Sri Nur Utami	11.25	11.48	0.23
231	Sugiyartiningsih	11.48	12.20	0.32
232	Sri Sulastri	11.15	11.40	0.25
233	Tri Noviani	12.10	12.32	0.22
234	Crissyia Sekar	12.40	12.58	0.18
235	Zuhdi Yusroni	12.26	12.50	0.24
236	Ratna Badriyah	12.53	13.15	0.23
237	Sri Surati	14.40	15.02	0.22
238	Horo Hindari Wati	14.38	15.00	0.22
239	Sutjardo	15.27	15.45	0.18
240	Wahyu Hidayatullah	16.05	16.25	0.20
TOTAL				6233

Lampiran 7:

Obat Jadi. Mengukur tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi.

$$T = \frac{\text{jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat jadi pasien disurvei dlm 1 bulan (N)}}{\text{jumlah pasien yang disurvei dalam 1 bulan tersebut (D)}}$$

$$T = \frac{6233 \text{ menit}}{240}$$

$$T = 25,97 \text{ menit}$$

Lampiran 8:

Tabel pencatatan waktu tunggu obat racikan:

No.	Nama Pasien	Jam Mulai	Jam Selesai	Total (Menit)
1	Wahyu	12.26	13.36	1.10
2	Deli	12.57	13.50	1.07
3	Anska	13.37	13.57	0.20
4	Parwati	15.12	16.06	0.54
5	Eny wahyu	17.56	18.12	0.16
6	Suparjo	11.04	12.44	1.40
7	Buniroh	12.02	13.35	1.33
8	Sriyono	12.17	13.15	0.58
9	Sarminem	12.25	13.30	1.05
10	Sardi	12.27	13.58	1.31
11	Suhermi	12.38	13.40	1.02
12	Marfuah	13.02	14.07	1.05
13	Wagiyem	09.44	10.48	1.04
14	Nur hidayati	10.07	10.46	0.39
15	Rosita	10.36	11.47	1.11
16	Haiko	11.08	11.45	0.37
17	Parno	09.30	10.19	0.49
18	Zayid	09.46	10.33	0.47
19	Laqif	10.09	10.42	0.37
20	Suhartono	10.30	11.28	0.58
21	Akbar	10.50	11.49	0.59
22	Dessy	11.02	11.46	0.44
23	Salman Alfaridzi	11.13	11.50	0.37
24	Raihan	11.21	12.05	0.44
25	Febrio	11.35	12.12	0.37
26	Wagiyo	12.11	12.39	0.28
27	Arshaka	11.11	11.37	0.26
28	Darno	08.39	09.08	0.29
29	Sumarmi	09.32	10.30	0.58
30	Nona	10.02	10.31	0.29
31	Melani	11.29	12.08	0.39
32	Naufaline	11.30	12.06	0.36
33	Tristan	12.04	12.27	0.23
34	Monalisa	12.33	13.20	0.47
35	Fatimah	12.37	13.26	0.49
36	Retno	12.56	13.40	0.44
37	Aquina	13.11	13.49	0.38
38	Meilia	13.14	14.42	0.28
39	Ega	13.13	13.45	0.32

No.	Nama Pasien	Jam Mulai	Jam Selesai	Total (Menit)
40	Asiqah	13.26	3.45	0.19
41	Sarwiji	13.49	14.21	0.33
42	Rahma	13.50	14.30	0.40
43	Yustiti	13.56	14.27	0.31
44	Hartini	09.56	10.56	1.00
45	Fajar	09.57	10.55	0.58
46	Endarwati	10.13	11.17	1.04
47	Srinu	11.20	11.53	0.33
48	Martini	12.02	12.41	0.38
49	Suwarni	12.36	13.18	0.42
50	Sumirah	12.48	13.29	0.41
51	Sudiyono	12.51	13.32	0.41
52	Arina	13.09	13.44	0.35
53	Eni	13.12	14.42	0.30
54	Hizka	13.24	13.50	0.26
55	Mardjono	13.31	14.23	0.52
56	Warsinem	13.47	14.38	0.51
57	Tibri	10.00	10.15	0.15
58	Siti Rahmadani	10.00	10.16	0.16
59	Azka	10.31	11.01	0.30
60	Enggri	10.34	11.14	0.40
61	Perdana	10.54	11.40	0.46
62	Sunarno	10.57	12.06	1.09
63	Aditya	11.06	12.03	0.57
64	Ilham	11.22	11.50	0.28
65	Putri	11.25	12.02	0.37
66	Samacha	12.01	13.13	1.14
67	Muh ahnaf	12.09	12.55	0.46
68	Abiyan	12.14	12.50	0.36
69	Suparti	12.38	13.43	1.05
70	Rahmadika	12.40	13.36	0.56
71	Saryono	12.41	13.45	1.04
72	Tiya	13.09	14.04	0.55
73	Syafira	14.36	15.12	0.36
74	Siti	10.30	11.11	0.41
75	Suwartono	10.20	10.39	0.19
76	Rizkii	11.16	11.52	0.36
77	Kuswanto	11.20	11.50	0.30
78	Ramelan	11.34	12.25	0.51
79	Rini	11.15	12.44	1.29
80	Siti M	12.18	13.38	1.20

No.	Nama Pasien	Jam Mulai	Jam Selesai	Total (Menit)
81	Maryadi	12.32	12.55	0.23
82	Nova	12.04	13.35	1.31
83	Tutut	12.56	13.58	1.02
84	Juliana	13.16	14.04	0.48
85	Siti W	13.19	14.26	1.07
86	Hanifah	13.22	14.06	0.44
87	Hastuti	13.24	14.30	1.06
88	Wasinem	13.40	14.37	0.57
89	Muhfarom	13.54	14.46	0.52
90	Tutik	13.54	14.02	1.08
91	Dessy	14.03	15.03	1.00
92	Daffa	14.10	14.50	0.40
93	Revania	14.25	15.15	0.50
TOTAL				4341

Lampiran 9:

Perhitungan Waktu Tunggu Obat Racikan

$$T = \frac{\text{jml kumulatif waktu tunggu pelayanan racikan jadi pasien yg disurve dlm 1 bln (N)}}{\text{jumlah pasien yang disurvey dalam 1 bulan tersebut (D)}}$$

$$T = \frac{4341 \text{ menit}}{93}$$

$$T = 46,67 \text{ menit}$$

Lampiran 10: Tabel Kuisisioner Obat Jadi

NO	Pendamping Pasien (Nama Pasien)	Waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit		kenyamanan saat menunggu obat di apotek rawat jalan	
		P	TP	P	TP
1	Abdul (Maulizar)		TP		TP
2	Aditya G (Yudi)	P		P	
3	Aditya L (Wagiyo)	P		P	
4	Agung W (Aurella)	P		P	
5	Agus (Wasiman)	P		P	
6	Ahmad rafi	P		P	
7	Ajie (Sri Kuswanti)	P		P	
8	Alby Haqi	P		P	
9	Amalia (Sri M)	P		P	
10	Amanda (Sardjoko)	P		P	
11	Andang (Sunu)	P		P	
12	Andika (Muh.Irfan)	P		P	
13	Andri S (Supri)	P		P	
14	Angga (Abirama)	P		P	
15	Anisa TW (Peni)	P		P	
16	Anjar	P		P	
17	Anjas	P		P	
18	Aqidatus	P		P	
19	Ara Anjani (Sri T)	P		P	
20	Ari H (Hafidz)		TP	P	
21	Ari Kundari	P		P	
22	Arie Istya (Hastuti)	P		P	
23	Arnaldo	P		P	
24	Ary (Wahyu)	P		P	
25	Asih	P		P	
26	Ayu P (Mulyono)		TP		TP
27	Aziz (Siti Taunan)		TP		TP
28	Bagus Pradipta	P			TP
29	Baru P (Agus)	P		P	
30	Beni W (Azka)	P		P	
31	Candik ayu	P		P	
32	Candra (Didik)	P		P	
33	Crissylia Sekar A	P		P	
34	Daffa K (Pramuka)		TP	P	
35	Daliyem	P		P	
36	Damar (Adjar R)	P		P	
37	Danang (Endang)	P		P	
38	Danu NT (Sri Nur)		TP	P	
39	Darmo (Tri A)	P		P	
40	Reza F (Achmad)	P		P	

NO	Pendamping Pasien (Nama Pasien)	Waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit		kenyamanan saat menunggu obat di apotek rawat jalan	
		P	TP	P	TP
40	Dedy S (Yoga)	P		P	
41	Dessy Wahyuni	P		P	
42	Desty E (Utri)	P		P	
43	Dian	P		P	
44	Dian (Wien S)	P		P	
45	Dian D (Joshua)	P		P	
46	Diana D (Samisih)		TP	P	
47	Diffa I (M. Rosyid)	P		P	
48	Dikan	P		P	
49	Dinda	P		P	
50	Dwi nur	P		P	
51	Dyah	P		P	
52	E. Aristina (Fa'ata)		TP	P	
53	Eko Wibowo		TP	P	
54	Endah	P		P	
55	Endang	P		P	
56	Evi N (Danisha)	P		P	
57	Fajar K (Tentrem)	P		P	
58	Fajrina	P		P	
59	Fauzan (Suharni)		TP	P	
60	Febrianto	P		P	
61	Fika N(Sugiyem)	P		P	
62	Fikri W (Deni)		TP	P	
63	Fitri E (Nurmala)	P		P	
64	Friska Wida Y	P		P	
65	Gisani	P		P	
66	Hari (Ridwan)	P		P	
67	Hartini	P		P	
68	Harun	P		P	
69	Heni	P		P	
70	Heny P	P		P	
71	Heri Iswa (Gesang)	P		P	
73	Horo Hindari W	P		P	
74	Ibnu Fatah (Isbari)	P		P	
75	Ikhsani		TP		TP
76	Ilham	P		P	
77	Imam NH (Nurul)	P			TP
78	Indah A (Suwito)	P		P	
79	Intan R (Naumi)	P		P	
80	Irbani	P		P	

NO	Pendamping Pasien (Nama Pasien)	Waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit		kenyamanan saat menunggu obat di apotek rawat jalan	
		P	TP	P	TP
81	Jumali	P		P	
82	Karman (Amelia)	P		P	
83	Katman	P		P	
84	Kinarsih (Mustofa)	P		P	
85	Kiswanto (Yukani)	P		P	
86	Krisdyan (Minhaja)	P		P	
87	Krisna	P		P	
88	Kus Indi (Ratna)	P		P	
89	Lamiyati	P		P	
90	Langit	P		P	
91	Linda Yuni A		TP	P	
92	Listya (Parwati)	P		P	
93	Lungit (Sri Rejeki)	P		P	
94	Marchel (Ina)	P		P	
95	Mardi (Suhari)	P		P	
96	Marsi (Dian)	P		P	
97	Maulana (Sukirno)	P		P	
98	Meilani	P		P	
99	Mira A (Suyatmi)	P		P	
100	Mrasi yatno	P		P	
101	Mugiyar (Suroto)		TP	P	
102	Muh Halim	P		P	
103	Muh jara	P		P	
104	Muh. Ifan	P		P	
105	Muhammad Arsyah	P		P	
106	Muhammad Sidiq	P		P	
107	Mukinem	P		P	
108	Mulyadi	P		P	
109	Murni (Harsi)	P		P	
110	Mustofa (Anska)		TP		TP
111	Nabila	P		P	
112	Nadia	P		P	
113	Nanang Handoko	P		P	
114	Narashima	P		P	
115	Narni (Alfaro)	P		P	
116	Ngaidi (Ashfadira)	P		P	
117	Ngalimin	P		P	
118	Ning (Muhelim)	P		P	
119	Nisa	P		P	
120	Parno (Umi M)	P		P	

NO	Pendamping Pasien (Nama Pasien)	Waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit		kenyamanan saat menunggu obat di apotek rawat jalan	
		P	TP	P	TP
121	Irvan E (Budi)	P			TP
122	Isnawati (Siti K)	P		P	
123	Jeria S (Rosa)	P		P	
124	Pardjono	P		P	
125	Parsiyem	P		P	
126	Pipit S (Sukar)	P		P	
127	Prayogani (Dewi)	P		P	
128	Primanda (Ratih)	P			TP
129	Putri		TP	P	
130	Raffa (Musyafa)	P		P	
131	Rahma	P		P	
132	Raihan	P		P	
133	Rantun (Parmun)	P		P	
134	Ratno (Mardiyat)	P		P	
135	Rehan	P		P	
136	Reny Dwi (Venita)	P		P	
137	Reny S (Kardjono)		TP	P	
138	Ricky (Sugiyartini)	P		P	
139	Rindang I (M.Afiq)	P		P	
140	Risty C (Setri)	P		P	
141	Rizki G (Naufal)		TP		TP
142	Rohana	P		P	
143	Roni A (Masril)	P		P	
144	Ryo S (Umiyatun)		TP		TP
145	Sabrina	P		P	
146	Salman Alfaridzi	P		P	
147	Samiyem	P		P	
148	Saruri	P		P	
149	Sasa (Allin)		TP	P	
150	Simin	P		P	
151	Siti	P		P	
152	Siti fatimah	P		P	
153	Siti Komanah	P		P	
154	Siti M (Arie Bima)	P		P	
155	Siti Munifah		TP	P	
156	Siti W(Goplex)	P		P	
157	Sri (Wahyu H)	P		P	
158	Sri parwati	P		P	
159	Sri Rejeki	P		P	
160	Sri Saryanti	P		P	

NO	Pendamping Pasien (Nama Pasien)	Waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit		kenyamanan saat menunggu obat di apotek rawat jalan	
		P	TP	P	TP
161	Irgi Alvi (Saryoko)	P		P	
162	Novita	P		P	
163	Nuning H (Taup)	P		P	
164	Nurul (Adna)	P		P	
165	Parwanto (Edi)	P		P	
166	Sri M (Hardjono)	P		P	
167	Sri Nor (Gania)	P		P	
168	Sri Sum (wahyu H)	P		P	
169	Sri Sunarni	P		P	
170	Sri Supiah	P		P	
171	Sri Surati	P		P	
172	Sri Susanti	P		P	
173	Sri Wahyuning		TP	P	
174	Sudino	P		P	
175	Sugino	P		P	
176	Suharno	P		P	
177	Suhermi		TP	P	
178	Suhud	P		P	
179	Sujiman	P		P	
180	Sukar	P		P	
181	Sukatno (Warno)	P		P	
182	Sularni (Marikem)	P		P	
183	Sumarni (Elvira)	P		P	
184	Sumiwatinah	P		P	
185	Sunarti	P		P	
186	Sundari (Sriyanti)	P		P	
187	Supardi	P		P	
188	Suparmin	P		P	
189	Suparno	P		P	
190	Supriyanto	P		P	
191	Surtini (Kusmiyati)	P		P	
192	Suryatiningsih	P		P	
193	Sutjardo	P		P	
194	Suyatno (Kus Indi)	P		P	
195	Tarso (Sudarsono)	P		P	
196	Tjuri Harsono	P		P	
197	Tommy (Asih)		TP	P	
198	Tri handayani	P		P	
199	Tri Noviani	P		P	
200	Tutik (Rohati)	P		P	

NO	Pendamping Pasien (Nama Pasien)	Waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit		kenyamanan saat menunggu obat di apotek rawat jalan	
		P	TP	P	TP
201	Anitasari (Paerah)	P		P	
202	Arinanda (Rifa'i)		TP	P	
203	Dian JP (Sularjo)	P		P	
204	Kurniawan (Supar)	P		P	
205	Lena K (Sunarno)	P		P	
206	Nugroho (Johanes)	P		P	
207	Pargito (Sumirah)	P		P	
208	Sri Subekti	P		P	
209	Sri Sukam (Wahab)	P		P	
210	Sri Sulastri	P		P	
211	Sri W (Sri Mul)	P		P	
212	Sutrisno (Marjo)	P		P	
213	Titik	P		P	
214	Tri W.W.Y (Hanif)	P		P	
215	Tri winingsih	P		P	
216	Triyana	P		P	
217	Triyanto	P		P	
218	Ulil	P		P	
219	Umi	P		P	
220	Vempri	P		P	
221	Wakiman	P		P	
222	Warsini	P		P	
223	Welas	P		P	
224	Wien Setyani	P		P	
225	Wijaya (Wagino)		TP		TP
226	Wiwied (Deli)	P		P	
227	Wiyanto	P		P	
228	Yani (Anjarti)	P		P	
229	Yitno	P		P	
230	Yoga S (Sumi)	P		P	
231	Yolanda (Harsi)	P		P	
232	Yudi	P		P	
233	Yuli (Tumiyem)		TP		TP
234	Yun	P		P	
235	Yuni	P		P	
236	Yunitasari (Ummy)	P		P	
237	Yunizar	P		P	
238	Yusuf W (Zandi Y)	P		P	
239	Zaenudin	P		P	
240	Zuhdi Yusroni	P		P	
TOTAL		213	27	228	12

Lampiran 11: Tabel Kuisisioner Obat Racikan

NO	Pendamping Pasien (Nama Pasien)	Waktu tunggu pelayanan obat racikan ≤ 60 menit		kenyamanan saat menunggu obat di apotek rawat jalan	
		P	TP	P	TP
1	Aditya		TP		TP
2	Akbar	P		P	
3	Anisa TW (Peni)		TP	P	
4	Aquina	P		P	
5	Arina	P		P	
6	Arshaka	P		P	
7	Ary (Wahyu)		TP	P	
8	Asiqah	P		P	
9	Aska	P		P	
10	Aurora (Retno)	P		P	
11	Buniroh	P		P	
12	Danang (Suwarni)		TP	P	
13	Darno	P		P	
14	Dessy	P		P	
15	Ega	P		P	
16	Eko Wibowo		TP		TP
17	Endarwati	P		P	
18	Enggri		TP		TP
19	Eni	P		P	
20	Eny wahyu	P		P	
21	Fajar	P		P	
22	Fatimah	P		P	
23	Febrio	P		P	
24	Fikri W (Deni)	P			TP
25	Fitri (Hartini)		TP		TP
26	Fortunella (Suparti)	P		P	
27	Haiko	P		P	
28	Hartini	P		P	
29	Hidayah (Sardi)	P		P	
30	Hizka	P		P	
31	Ikhsani		TP		TP
32	Ilham		TP		TP
33	Joko (Suminah)	P		P	
34	Laqif	P		P	
35	Yustinus (saryono)		TP	P	
36	Yustiti	P		P	
37	Zayid	P		P	
38	Mamad (Suwar)		TP	P	
39	Kresna (Muh.	P		P	

NO	Pendamping Pasien (Nama Pasien)	Waktu tunggu pelayanan obat racikan \leq 60 menit		kenyamanan saat menunggu obat di apotek rawat jalan	
		P	TP	P	TP
	Ahn)				
40	Novinda (Saryono)	P		P	
41	Reni NC (Sarmi)		TP	P	
42	Riana (Wagiyo)	P		P	
43	Rochmad (Safira)	P		P	
44	Beby (Ruhmandi)	P		P	
45	Salman Alfaridzi	P		P	
46	Listya (Parwati)	P		P	
47	Mardjono	P		P	
48	Marfuah	P		P	
49	Martini	P		P	
50	Meilia	P		P	
51	Melani	P		P	
52	Monalisa	P		P	
53	Mustofa (Anska)	P			TP
54	Narashiwa	P		P	
55	Naufaline	P		P	
56	Nona	P		P	
57	Nur hidayati	P		P	
58	Parno	P		P	
59	Putri		TP	P	
60	Perdana	P		P	
61	Rahma	P		P	
62	Raihan	P		P	
63	Rana (Riski)		TP	P	
64	Ratih (kusswanto)		TP		TP
65	Retno (Ramelan)		TP		TP
66	Revania (Rini)		TP	P	
67	Rosita	P		P	
68	Samacha		TP		TP
69	Samiyem	P		P	
70	Sardi (Maryadi)		TP		TP
71	Sarminem (Nova)		TP		TP
72	Sarwiji	P		P	
73	Simin	P		P	
74	Siti M (Arie Bima)	P		P	
75	Siti Munifah		TP	P	
76	Siti Rahmani		TP		TP
77	Sri Wahyuning	P		P	
78	Srinu	P		P	
79	Triyorida	P		P	

NO	Pendamping Pasien (Nama Pasien)	Waktu tunggu pelayanan obat racikan \leq 60 menit		kenyamanan saat menunggu obat di apotek rawat jalan	
		P	TP	P	TP
	(Sriyono)				
80	Sudiyono	P		P	
81	Kuncoro (Tiya)		TP	P	
82	Suharno		TP		TP
83	Suhartono	P		P	
84	Suhermi		TP	P	
85	Sukarni (tutut)		TP		TP
87	Sumarmi	P		P	
86	Tjuri Harsono	P		P	
88	Suparjo	P		P	
89	Triana (Abyan)	P		P	
90	Tristan	P		P	
91	Wagiyem	P		P	
92	Warsinem	P		P	
93	Wiwied (Deli)	P		P	
TOTAL		67	26	77	16

KETERANGAN:**P = PUAS****TP = TIDAK PUAS**

Lampiran 12:

PERHITUNGAN % KEPUASAN

$$N = \text{jumlah puas obat jadi (N1) + jumlah obat racikan(N2)}$$

$$N1 = \text{jumlah puas obat jadi}$$

$$= \text{puas untuk pertanyaan 1 + puas untuk pertanyaan 2}$$

$$= 213 + 228$$

$$= 441$$

$$N2 = \text{jumlah puas obat racikan}$$

$$= \text{puas untuk pertanyaan 1 + puas untuk pertanyaan 2}$$

$$= 67 + 77$$

$$= 144$$

$$N = N1 + N2$$

$$= 441 + 144$$

$$= 585$$

$$P = \frac{\text{Jml kumulatif hasil penilaian kepuasan dari pasien yg disurvey (N)}}{\text{jumlah total pertanyaan (D)}} \times$$

100%

$$P = \frac{585}{333 \times 2} \times 100\%$$

$$P = \frac{594}{666} \times 100\%$$

$$P = 87,83 \%$$

Lampiran 13:

Gambar Lokasi Pengambilan Data









