

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD Ir Soekarno Sukoharjo maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Mutu pelayanan kefarmasian yang berkaitan dengan waktu pelayanan reesep obat racikan dan obat jadi sudah memenuhi standar waktu tunggu pelayanan yaitu $56,04 \text{ menit} \leq 60 \text{ menit}$ untuk resep obat racikan dan $29,45 \text{ menit} \leq 30 \text{ menit}$ untuk resep obat jadi.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang telah dilakukan oleh tenaga kefarmasian sebesar 66,7% kurang dari standar yang ditetapkan oleh keppmenkes no 129 tahun 2008 yaitu sebesar 80%.

B. Saran

1. Bagi manajemen rumah sakit harus lebih memperhatikan waktu dalam pelayanan resep agar waktu yang digunakan dalam pengerjaan resepnya tidak terlalu mepet dengan waktu minimal yang di persyaratkan serta selalu melakukan evaluasi rutin tentang pelayanan resep agar tetap sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
2. Bagi tenaga kefarmasian di instalasi agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien agar pasien yang

datang berkunjung selalu merasa nyaman, senang serta merasakan kepuasan tersendiri dengan pelayanan yang diberikan.

3. Bagi peneliti selanjutnya dapat digunakan untuk menambah wawasan pengetahuan berkaitan dengan standar pelayanan kefarmasian.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2009. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Anonim. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Bahfen, F. (2006). Aspek Legal Layanan Farmasi Komunitas Konsep “Pharmaceutical Care”. *Majalah Medisina* 1(1): 20.
- Departemen Kesehatan RI. 2004. Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1197/Menkes/SK/X/2004. Tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit. Jakarta. Depkes RI.
- Departemen Kesehatan RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta. Depkes RI.
- Donabedian, A. 2005. Evaluating the Quality of Medical Care. *The Milbank Quarterly. Blackwell Publishing* 83 (4).
- Ghozali, I. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ibnu, S., Mochnilabib, M., Mukhadis, A., Suparno., Rofi'udin, A. & Sukarnyana, I.W. 2003. *Dasar – dasar Metodologi Penelitian*. Malang : UM Press.
- Ihsan, dkk. 2014. Evaluasi Mutu Pelayanan di Apotik Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian. *Journal Pustaka Kesehatan* 2 :197
- Karuniawati et.al. 2016. Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Salatiga. *Jurnal Ilmiah Farmasi* 4(1), 20-25.
- Kementrian Kesehatan RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 58 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta
- Kotler, J.P. 2002. *Manajemen pemasaran*. Prehallindo, Yogyakarta

- Lahai, S. 2011. Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Konsumen di Apotik Surakarta Kota Surakarta [Skripsi]. Surakarta: Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi.
- Panaha, M.S., Manginsela, F.B., Salaki, M.S. 2018. Tampilan Biologis Ikan Layang *Decapterus macrosoma Bleeker*, 1851 di Perairan Tanjung Salonggar Melonguane Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Ilmiah Platax* Vol. 6(1)
- Onim, E. 2017. Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Dengan Dimensi Waktu tunggu obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di IFRS Asy-Syifa Sambi Boyolali Tahun 2016 [KTI]. Surakarta: Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi.
- Permana, A.A. 2018. Evaluasi Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus Periode Februari – April 2018 [Skripsi]. Surakarta: Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Perry, A.G., dan Patricia. 1994. *Keterampilan dan Prosedur Dasar*. Jakarta: EGC.
- Pohan, I.S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Hal 156. Penerbit Buku Kesehatan ECG. Jakarta.
- Pohan, I.S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC. Hal. 73.
- Rimawati, Y.A. 2014. Analisis Pengaruh Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Apotik Puskesmas Tirtoyono Wonogiri April 2014 [Skripsi]. Surakarta: Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi.
- Sa'adah, E. 2015. Pengaruh Mutu Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan dengan Cara Bayar Tunai. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)* Vol. 13(1)
- Siahaan S.M. et.al. 2018. The Effect Of The Quality Of Pharmaceutical Service On Outpatient Satisfaction Of Amalia Hospital. *Journal Of Applied Management* 16(1).
- Siregar, J.P.C.. 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Jakarta: ECG.
- Siregar, J.P.C. dan Amalia, L. 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Jakarta: ECG.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.



Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F., dan Anastasia., (2001). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset. Hal. 17.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat pengantar perijinan penelitian dari kampus

**UNIVERSITAS
SETIA BUDI**
FAKULTAS FARMASI

Surakarta, 29 Januari 2019

Nomor : 416/C6-04/31.01.2019
Hal : Ijin Penelitian


Kepada : Yth. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Sukoharjo
Di Sukoharjo

Dibertahukan dengan hormat, bahwa dalam rangkaian kurikulum pada Program Studi D3 Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, mahasiswa tingkat akhir wajib mengadakan penelitian guna menunjang penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI). Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mengajukan permohonan kiranya mahasiswa kami diberikan ijin melakukan Penelitian sebagai penunjang penelitian tersebut diatas, dengan prosedur mengikuti kebijaksanaan yang ada bagi mahasiswa kami :

Nama : RIMA FERLINA ERLANGGA
Nim : 19161230B
Judul : Evaluasi Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Sukoharjo Yang Berkaitan Dengan Kepuasan Pasien

Demikian atas perhatian dan kesempatannya kami sampaikan terima kasih.

Dekan,



Prof. Dr. R.A. Oetari, S.U, M.M., M.Sc., Apt

Jl. Let. Jend. Sutoyo – Solo 57127 Telp. 0271-852518, Fax. 0271-853275
Homepage : www.setiabudi.ac.id, e-mail : usbsolo@yahoo.com

Lampiran 2. Surat izin penelitian di RSUD Ir Soekarno Sukoharjo



PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
 Jalan dr. Muwardi Nomor 71 Sukoharjo Kode Pos 57514
 Telp. (0271) 593118, Fax (0271) 593005
 Website : rsud.sukoharjokab.go.id, e-mail : rsud.kabskh@gmail.com

Sukoharjo, 26 Maret 2019

Nomor : 445 / 2310 / 2019
 Lamp. : -
 Perihal : **Pemberian Ijin Penelitian**

Kepada Yth. :
 Dekan Fakultas Farmasi
 Univ. Setia Budi Surakarta
 Di
tempat

Sesuai Surat Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta No. 416/C6-A10-4/29.01.2019 tanggal 31 Januari 2019 perihal Permohonan Ijin Penelitian di RSUD Ir Soekarno Kabupaten Sukoharjo untuk :

Nama : Rima Ferlina Erlangga
 NIM : 19161230B
 Judul : Evaluasi Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi di RSUD Ir Soekarno Sukoharjo yang Berkaitan dengan Kepuasan Pasien.

Bersama ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami MENGIJINKAN mahasiswa tersebut di atas untuk melakukan penelitian di RSUD Ir Soekarno Kabupaten Sukoharjo, dengan ketentuan menaati semua prosedur yang berlaku dan mengisi link Formulir Pendaftaran Penelitian / Pra Penelitian / Asuhan KTI <https://goo.gl/forms/du9ECtDe209bJg1f2>. Selanjutnya surat ini dapat dipergunakan untuk pengajuan rekomendasi perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo.

Demikian atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

An. DIREKTUR
 RSUD Kabupaten Sukoharjo
 Wadir Administrasi dan Keuangan


dr. YULIA ASTUTI
 Pembina
 NIP. 19670729 199703 2 002

Tembusan dikirim kepada Yth :
 1. Kepala Dinas PM dan PTSP Kab. Sukoharjo
 2. Arsip

Lampiran 3. Surat selesai penelitian


PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
 Jl. dr. Muwardi Nomor : 71 Telp. / Fax (0271) 593005, 592118 Sukoharjo

SURAT KETERANGAN
 NOMOR : 445 / 3555 / 2019

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : dr. YULIA ASTUTI
 NIP : 19670729 199703 2 002
 Pangkat / Gol. Ruang : Pembina Tk. I (IV/b)
 Jabatan : Wakil Direktur Administrasi & Keuangan
 RSUD Kabupaten Sukoharjo

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : RIMA FERLINA ERLANGGA
 Alamat : UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA
 NIM : 19161230B

Mahasiswa tersebut diatas benar-benar telah melakukan Penelitian di Instalasi Rekam Medik Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo dalam rangka menyusun Penelitian dengan judul "Evaluasi Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi Di RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo Yang Berkaitan Dengan Kepuasan Pasien"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sukoharjo, 10 Juli 2019
 An. DIREKTUR
 Ir. Soekarno Sukoharjo
 Wakil Direktur Adm & Keuangan


 dr. Yulia Astuti
 Pembina Tk. I
 NIP 19670729 199703 2 002

Lampiran 4. Kuisisioner penelitian**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
UNTUK IKUT SERTA DALAM PENELITIAN**

Dengan menandatangani surat ini, saya :

Nama :

Tempat tanggal lahir :

Pekerjaan :

Umur : th

Alamat :

Memberikan persetujuan untuk mengisi kuisisioner yang diberikan peneliti. Saya mengerti bahwa saya menjadi bagian dalam penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui evaluasi mutu pelayanan instalasi farmasi di RSUD Ir Soekarno Sukoharjo tahun 2019.

Saya telah diberi tahu peneliti bahwa jawaban kuisisioner ini bersifat sukarela dan hanya diperlukan untuk keperluan penelitian. Oleh karena itu saya ikut berperan serta dalam penelitian ini.

Surakarta, Mei 2019

Responden

Peneliti

()

(Rima Ferlina E)
19161230B

Karakteristik Responden

1. Nama :

2. Umur : tahun

3. Jenis Kelamin :

4. Pendidikan : Tidak tamat SD

SMP

Perguruan Tinggi/Akademi

SD

SMA

1. Pekerjaan : Mahasiswa/Mahasiswi

Pegawai Negeri Sipil

Pegawai BUMN

Ibu Rumah Tangga

Wiraswasta

Lain-lain (Pensiun)

2. Alamat :

No	Jenis Pelayanan	Sangat Puas	Cukup Puas	Kurang puas	Tidak puas
1.	Kenyamanan ruang tunggu				
2.	Kemampuan petugas melayani dengan ramah dan tersenyum				
3.	Kecepatan penyerahan obat ke pasien baik resep obat jadi maupun racikan.				
4.	Kemampuan petugas menjelaskan tentang obat sesuai resep, cara pakai obat, dan harapan setelah minum obat				
5.	Kemampuan petugas menjawab pertanyaan pasien				
6.	Ketersediaan obat yang ada di instalasi farmasi				
7.	Fasilitas apotek yang memadai				
8.	Kemampuan petugas meyakinkan pasien jika terjadi penggantian obat				
9.	Petugas berpakaian bersih dan rapi				
	SKOR TOTAL				

Beri tanda (√) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu/Sdr/Sdri.
 Pertanyaan dengan memberikan nilai pada masing-masing pilihan jawaban berdasarkan skala Lickert

Sangat puas	4
Cukup puas	3
Kurang puas	2
Tidak puas	1

Lampiran 5. Data waktu tunggu pelayanan obat racikan

N0	Nama Pasien	Mulai (waktu)	Selesai (waktu)	Total (menit)
1	Tn. MC	09:02	09:47	45
2	An. F	09:15	10:01	46
3	An. DA	09:20	10:08	48
4	Tn. SM	09:24	10:10	46
5	An. AW	09:30	10:26	56
6	Ny. LJ	09:33	10:29	56
7	An. AL	09:38	10:33	55
8	An. T	09:42	10:41	58
9	Tn. J	09:51	10:46	55
10	Ny. AH	10:04	10:50	46
11	Tn. KW	10:08	10:54	46
12	Sdr. DH	10:12	10:59	47
13	Tn. MA	10:16	11:11	55
14	Ny. TI	10:23	11:15	52
15	Ny. K	10:27	11:17	45
16	Ny. SM	10:31	11:19	48
17	An. TE	10:37	11:21	44
18	An. FA	10:43	11:23	40
19	An. AD	10:55	11:50	55
20	Tn. SJ	11:01	11:53	52
21	Ny. ST	11:09	12:10	61
22	Tn. AA	12:46	13:45	59
23	Ny. PR	12:52	13:45	53
24	Ny. YS	12:55	13:52	62
25	An. DP	12:58	13:54	56
26	An. SL	13:01	13:56	55
27	Tn. WK	13:04	14:00	56
28	Tn. RB	13:11	14:08	57
29	Sdr. YD	13:24	14:31	67
30	An. GP	13:31	14:34	63
31	Tn. H	13:39	14:35	56
32	Tn. MH	13:47	14:42	53
33	An. UG	13:54	14:50	56
34	Sdr. WY	14:04	14:55	51
35	An. FS	14:09	15:10	61

No.	Nama Pasien	Mulai (Waktu)	Selesai (Waktu)	Total (Menit)
36	Tn. JR	14:18	15:16	58
37	Ny. SL	14:24	15:26	62
38	Ny. BR	08:03	08:55	52
39	An. KE	08:06	08:58	47
40	Ny. PN	08:13	09:05	52
41	Tn. DF	08:17	09:11	54
42	Tn. K	08:23	09:22	59
43	Tn. PS	08:28	09:25	57
44	Ny. S	08:36	09:32	56
45	An. CY	08:48	09:35	47
46	An. IT	08:56	09:55	64
47	Ny. T	09:03	09:57	54
48	Ny. W	09:11	10:07	56
49	Sdr. YR	09:14	10:13	59
50	Tn. LA	09:25	10:23	58
51	Tn. Wb	09:29	10:26	57
52	Tn. BR	09:35	10:35	60
53	Ny. KT	09:47	10:42	55
54	An. AA	09:56	10:54	58
55	Ny. SP	10:04	11:01	57
56	Ny. JT	10:13	11:15	62
57	Ny. KR	10:19	11:17	58
58	Tn. T	10:22	11:22	60
59	Tn. BS	10:34	11:31	57
60	Tn. DL	10:48	11:45	57
61	An. IW	10:57	12:02	65
62	Tn. PA	11:03	12:04	56
63	Tn. HP	11:08	12:11	63
64	Tn. MY	11:18	12:17	59
65	Ny. FL	11:26	12:23	57
66	Ny. LT	11:39	12:41	62
67	An. HS	11:47	12:46	59
68	Tn. CT	12:08	13:09	56
69	Ny. Y	12:19	13:22	63
70	Ny. SH	12:27	13:34	67

No.	Nama Pasien	Mulai (Waktu)	Selesai (Waktu)	Total (Menit)
71	An. PF	12:42	13:41	59
72	An. KH	12:56	13:51	60
73	Ny. T	13:09	14:05	56
74	Ny. P	13:18	14:11	53
75	Ny. K	08:26	09:21	55
76	Tn. LD	08:37	09:31	54
77	Tn. KI	08:44	09:37	53
78	An. W	08:56	09:53	57
79	Sdr. HR	09:05	09:58	53
80	An. BT	09:13	10:10	52
81	An. GA	09:21	10:22	57
82	Tn. SY	09:33	10:32	59
83	Ny. DT	09:47	10:55	63
84	Tn. TG	10:05	11:03	58
85	An. FT	10:17	11:15	58
86	Ny. MH	10:28	11:25	57
87	An. JP	10:39	11:40	61
88	Tn. IG	10:55	11:54	59
89	Ny. LJ	11:02	11:55	48
90	An. KT	11:11	12:05	54
91	An. VT	11:27	12:20	53
92	An. OP	11:34	12:30	59
93	Tn. AT	11:46	12:40	54
94	Tn. DR	11:59	12:55	56
95	Ny. DS	12:07	13:05	58
96	Tn. HK	12:12	13:15	63
97	Ny. WS	12:27	13:22	55
98	An. PD	12:37	13:40	63
99	Sdr. KF	12:49	13:50	56
100	Ny. BS	12:57	14:02	65
101	Ny. MD	13:07	14:11	64
102	Ny. AA	13:14	14:13	59
				5715

Lampiran 6. Data waktu tunggu pelayanan obat jadi

No	Nama Pasien	Mulai (waktu)	Selesai (waktu)	Total (menit)
1	An. NL	09:13	09:34	21
2	Tn. SN	09:17	09:43	25
3	An. AS	09:23	09:47	24
4	Tn. A	09:25	09:49	29
5	Tn. YA	09:28	09:54	26
6	Ny. SW	09:31	09:56	30
7	Tn. SN	09:35	10:02	27
8	Ny. SH	09:40	10:13	28
9	Tn. FP	09:49	10:17	28
10	Ny. ST	09:53	10:20	27
11	Tn. WA	09:58	10:30	32
12	An. GA	10:03	10:33	30
13	An. YT	10:07	10:36	29
14	An. SG	10:13	10:40	27
15	Ny. PS	10:22	10:54	32
16	Ny. WA	10:29	10:58	29
17	Tn. YR	10:34	11:02	28
18	Tn. JF	10:43	11:15	32
19	Tn. KS	10:52	11:21	29
20	Ny. SH	10:58	11:28	30
21	Tn.NN	11:02	11:29	27
22	Ny. HR	11:07	11:38	31
23	An. FS	11:12	11:40	28
24	An. JL	11:16	11:41	30
25	Ny. LS	11:23	11:52	29
26	Ny. TS	11:29	11:56	27
27	Tn. WS	11:34	12:05	31
28	Tn. GA	11:39	12:09	30
29	Tn HT	11:46	12:15	29
30	Tn. PR	11:54	12:21	27
31	Tn. YH	11:59	12:29	30
32	Tn. SA	12:03	12:31	28
33	Sdr. YD	12:07	12:39	32
34	An. GP	12:14	12:41	27
35	Tn. H	12:23	12:52	29

No	Nama Pasien	Mulai (waktu)	Selesai (waktu)	Total (menit)
36	Tn. MH	12:31	12:59	28
37	An. UG	12:47	13:20	33
38	Sdr. WY	12:58	13:25	27
39	An. FS	13:03	13:32	29
40	Tn. JR	13:07	13:37	30
41	Ny. SL	13:14	13:42	28
42	Sdr. WY	13:21	13:48	27
43	An. FS	13:27	13:56	29
44	Tn. JR	13:34	14:08	34
45	Ny. SL	13:46	14:16	30
46	Ny. BR	13:52	14:21	29
47	An. KE	13:59	14:35	36
48	Ny. PN	14:06	14:35	29
49	Tn. DF	14:13	14:41	28
50	Tn. K	08:02	08:32	30
51	Tn. PS	08:09	08:37	28
52	An. HS	08:16	08:43	27
53	Tn. CT	08:28	09:00	34
54	Ny. Y	08:33	09:05	32
55	Ny. SH	08:41	09:08	27
56	An. PF	08:47	09:14	27
57	An. KH	08:53	09:22	29
58	Ny. T	09:00	09:28	28
59	Ny. P	09:04	09:35	31
60	Ny. K	09:11	09:41	30
61	Tn. LD	09:17	09:55	33
62	Tn. KI	09:23	09:57	29
63	An. W	09:27	09:59	32
64	Sdr. HR	09:32	10:00	28
65	An. BT	09:36	10:05	29
66	An. GA	09:42	10:16	34
67	Tn. SY	09:54	10:21	27
68	Ny. IT	09:59	10:27	28
69	Tn. GP	10:03	10:33	30

No	Nama Pasien	Mulai (waktu)	Selesai (waktu)	Total (menit)
70	An. FT	10:09	10:38	29
71	An. F	10:14	10:47	33
72	An. DA	10:19	10:49	30
73	Tn. SM	10:26	10:54	28
74	An. AW	10:34	11:03	29
75	Ny. LJ	10:42	11:08	26
76	An. AL	10:47	11:20	33
77	An. T	10:58	11:27	29
78	Tn. J	11:01	11:29	28
79	Ny. AH	11:06	11:37	31
80	Tn. KW	11:13	11:40	27
81	Sdr. DH	11:25	11:56	31
82	Tn. MA	11:34	12:04	30
83	Ny. TI	11:39	12:08	29
84	Ny. K	11:46	12:13	27
85	Ny. SM	11:57	12:25	28
86	An. TE	12:03	12:36	33
87	An. FA	12:07	12:41	34
88	An. AD	12:15	12:42	27
89	Tn. SJ	12:18	12:47	29
90	Ny. ST	12:25	12:53	28
91	Tn. AA	12:28	12:56	28
92	Ny. PR	12:39	13:10	31
93	Ny. YS	12:46	13:19	30
94	Ny. SH	12:53	13:22	29
95	Tn. GD	13:04	13:31	27
96	An. FS	13:11	13:41	35
97	An. KK	13:19	13:43	29
98	Tn. WD	13:26	13:54	28
99	Tn. RH	13:39	14:08	29
100	Ny. DH	13:46	14:16	30

No	Nama Pasien	Mulai (waktu)	Selesai (waktu)	Total (menit)
101	Tn. S	08:02	08:32	30
102	An. HT	08:09	08:38	29
103	Tn. FH	08:16	08:42	31
104	Ny. D	08:23	08:51	28
105	An. E	08:34	09:03	29
106	Tn. Y	08:38	09:10	27
107	Ny. HR	08:46	09:19	33
108	Tn. H	08:59	09:29	30
109	Tn. J	09:04	09:33	29
110	Ny. DS	09:09	09:37	28
111	Tn. KE	09:16	09:42	26
112	Tn. YB	09:21	09:56	35
113	Sdr. YW	09:27	09:57	30
114	An. K	09:37	10:06	29
115	Tn. R	09:48	10:16	28
116	Ny. HW	09:54	10:21	27
117	An. SK	10:01	10:30	29
118	Tn. W	10:06	10:35	29
119	Ny. KM	10:16	10:43	32
120	Tn. Y	10:28	10:56	27
121	Tn. HP	10:37	11:08	31
122	Ny. K	10:43	11:12	29
123	An. LS	10:52	11:20	28
124	Ny. N	10:59	11:33	34
125	Ny. LD	11:05	11:35	30
126	Tn. KT	11:13	11:41	28
127	Tn. CT	11:18	11:45	27
128	Ny. VA	11:25	11:55	30
129	Tn. FY	11:29	11:58	29
130	Sdr. TS	11:37	12:08	31
131	Ny. EN	11:43	12:11	28
132	Ny. GA	11:48	12:17	29
133	Tn. MS	11:57	12:27	30
134	Tn. PJ	12:03	12:30	27
135	Tn. KL	12:11	12:44	33

No	Nama Pasien	Mulai (waktu)	Selesai (waktu)	Total (menit)
136	An. AF	12:17	12:46	29
137	Ny. EM	12:23	12:55	32
138	Ny. B	12:28	12:56	28
139	Ny JF	12:36	13:06	30
140	An. G	12:42	13:16	29
141	Tn. CK	12:49	13:17	28
142	Tn. FA	12:58	13:28	30
143	Ny. GY	13:03	13:32	29
144	An. HT	13:09	13:36	27
145	Sdr. VT	13:16	13:44	28
146	An. LI	13:24	13:53	29
147	Ny. CY	13:29	14:01	32
148	Tn. SE	13:36	14:03	27
149	Tn. WL	13:42	14:13	31
150	Ny. MM	13:48	14:17	29
151	An. AT	13:57	14:25	28
152	Tn. PD	08:03	08:33	30
153	An. GW	08:07	08:36	29
154	Ny. KS	08:14	08:42	28
155	Tn. SP	08:21	08:54	33
156	Ny. B	08:27	08:56	29
157	Sdr. FP	08:34	09:02	28
158	An. LW	08:47	09:16	29
159	Tn. S	08:58	09:32	34
160	Tn. EK	09:07	09:34	27
161	Ny. IS	09:18	09:47	29
162	An. Z	09:26	09:56	30
163	Ny. J	09:32	10:00	28
164	An. MY	09:42	10:13	31
165	Sdr. IH	09:49	10:17	28
166	Tn. H	09:58	10:32	34
167	Ny. S	10:05	10:34	29
168	Tn. BA	10:12	10:40	28
169	An. F	10:23	10:54	31

No	Nama Pasien	Mulai (waktu)	Selesai (waktu)	Total (menit)
170	Ny. GS	10:33	11:02	29
171	Tn. SH	10:46	10:13	27
172	Tn. WK	10:53	10:22	29
173	Ny. H	10:59	11:34	35
174	An. I	11:06	11:35	29
175	Ny. PH	11:13	11:45	32
176	Tn. S	11:18	11:47	29
177	Ny. GE	11:26	11:56	30
178	Tn. LG	11:32	12:04	32
179	Tn. M	11:47	12:15	28
180	Ny. KB	11:54	12:24	29
181	Sdr. EL	12:01	12:28	27
182	Tn. F	12:07	12:41	34
183	Ny. H	12:19	12:48	29
184	Tn. KF	12:26	12:57	31
185	Ny. SI	12:38	13:10	32
186	An. CH	12:46	13:14	28
187	Tn. D	12:57	13:26	29
188	An. JR	13:04	13:31	27
189	Tn. DY	13:11	13:42	31
190	Tn. TT	13:19	13:48	29
191	An. K	13:28	13:56	28
192	Ny. FK	13:37	14:07	30
193	Sdr. RK	13:46	14:13	27
194	Tn. YS	13:57	14:28	31
195	An. KG	08:04	08:33	29
196	Tn. W	08:14	08:44	30
197	Ny. AY	08:23	08:51	28
198	Tn. L	08:29	09:00	31
199	An. DR	08:38	09:06	28
200	Tn. J	08:47	09:19	32

No	Nama Pasien	Mulai (Waktu)	Selesai (Waktu)	Total (Menit)
201	Tn. YA	08:56	09:21	30
202	Ny. SA	09:06	09:35	29
203	An. NY	09:13	09:40	27
204	Tn. SP	09:27	09:57	30
205	Tn. SR	09:34	10:02	28
206	Ny. H	09:42	10:13	31
207	Ny. CT	09:58	10:27	29
208	An. KK	10:02	10:35	33
209	An. VT	10:09	10:37	28
210	Tn. BA	10:16	10:45	29
211	Tn. WD	10:23	10:50	27
212	Ny. M	10:29	10:59	30
213	Ny. IP	10:34	11:02	28
214	Ny. LF	10:40	11:15	35
215	Ny. AJ	10:47	11:16	29
216	Tn. GD	10:58	11:25	27
217	Tn. W	11:07	11:37	30
218	Tn. SN	11:17	11:46	29
219	Tn. BR	11:26	11:57	31
220	Ny. SN	11:35	12:03	28
221	An. GB	11:46	12:15	29
222	An. K	11:53	12:27	34
223	Ny. KR	12:01	12:30	29
224	Tn. S	12:07	12:37	30
225	Tn. JD	12:16	12:51	35
226	An. KD	12:27	12:56	29
227	Ny. KR	12:36	13:07	31
228	Tn. MW	12:48	13:20	33
229	Sdr. GT	12:59	13:27	28
230	Ny. K	13:06	13:36	30
231	Tn. BT	13:15	13:44	29
232	An. S	13:21	13:49	28
233	Tn. LS	13:29	13:56	27
234	Ny. J	13:36	14:04	28
235	Tn. DY	13:47	14:17	30

No	Nama Pasien	Mulai (waktu)	selesai (waktu)	Total (menit)
236	An. D	13:55	14:24	29
237	Sdr. PT	08:01	08:32	31
238	An. T	08:06	08:41	35
239	Tn. RN	08:14	08:42	28
240	Tn. S	08:28	09:00	32
241	Ny. KR	08:34	09:03	29
242	An. BY	08:46	09:13	27
243	Ny. H	08:54	09:24	30
244	Tn. F	09:04	09:38	34
				7187

Lampiran 7. Hasil uji validitas dan reliabilitas

Correlations											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Pelayanan
P1 Pearson Correlation	1	.583**	.096	-.060	-.060	.000	.316	.477**	.268	.452*	.665**
Sig. (2-tailed)		.001	.615	.754	.754	1.000	.089	.008	.152	.012	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2 Pearson Correlation	.583**	1	.219	.004	.245	-.072	.184	.466**	.333	.273	.702**
Sig. (2-tailed)	.001		.246	.983	.192	.706	.330	.009	.072	.144	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3 Pearson Correlation	.096	.219	1	-.007	-.007	-.114	-.045	.219	.130	-.024	.353
Sig. (2-tailed)	.615	.246		.970	.970	.549	.814	.246	.493	.902	.056
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4 Pearson Correlation	-.060	.004	-.007	1	.457*	.325	.247	.245	.172	-.132	.449*
Sig. (2-tailed)	.754	.983	.970		.011	.080	.187	.192	.362	.486	.013
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5 Pearson Correlation	-.060	.245	-.007	.457*	1	.629**	.008	-.116	.020	.015	.422*
Sig. (2-tailed)	.754	.192	.970	.011		.000	.967	.540	.915	.939	.020
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6 Pearson Correlation	.000	-.072	-.114	.325	.629**	1	-.143	-.207	.148	.066	.282
Sig. (2-tailed)	1.000	.706	.549	.080	.000		.451	.273	.436	.730	.131
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7 Pearson Correlation	.316	.184	-.045	.247	.008	-.143	1	.290	.125	-.104	.420*
Sig. (2-tailed)	.089	.330	.814	.187	.967	.451		.120	.510	.586	.021
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8 Pearson Correlation	.477**	.466**	.219	.245	-.116	-.207	.290	1	.333	.143	.630**
Sig. (2-tailed)	.008	.009	.246	.192	.540	.273	.120		.072	.450	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9 Pearson Correlation	.268	.333	.130	.172	.020	.148	.125	.333	1	-.099	.494**
Sig. (2-tailed)	.152	.072	.493	.362	.915	.436	.510	.072		.604	.006

N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.452*	.273	-.024	-.132	.015	.066	-.104	.143	-.099	1	.321
	Sig. (2-tailed)	.012	.144	.902	.486	.939	.730	.586	.450	.604		.084
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pel	Pearson Correlation	.665**	.702**	.353	.449*	.422*	.282	.420*	.630**	.494**	.321	1
aya	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.056	.013	.020	.131	.021	.000	.006	.084	
nan	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.633	9

Lampiran 8. Data hasil tingkat kepuasan pasien

Responden	Sangat Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Total	Keterangan
1		18	6		24	Cukup Puas
2		24	2		26	Cukup Puas
3		27			27	Cukup Puas
4	8	15	4		27	Cukup Puas
5	4	21	2		27	Cukup Puas
6	4	21	2		27	Cukup Puas
7	12	12	4		28	Cukup Puas
8	12	15	2		29	Cukup Puas
9	8	21			29	Cukup Puas
10	8	21			29	Cukup Puas
11	16	12	2		30	Sangat Puas
12	12	18			30	Sangat Puas
13	12	18			30	Sangat Puas
14	12	18			30	Sangat Puas
15	16	15			31	Sangat Puas
16	16	15			31	Sangat Puas
17	16	15			31	Sangat Puas
18	16	15			31	Sangat Puas
19	16	15			31	Sangat Puas
20	16	15			31	Sangat Puas
21	16	15			31	Sangat Puas
22	20	12			32	Sangat Puas
23	20	12			32	Sangat Puas
24	24	6	2		32	Sangat Puas
25	20	12			32	Sangat Puas
26	24	6	2		32	Sangat Puas
27	20	12			32	Sangat Puas
28	24	9			33	Sangat Puas
29	24	9			33	Sangat Puas
30	28	6			34	Sangat Puas

Lampiran 9. Data hasil kuesioner kepuasan pasien

Nama Pasien	P1				P2				P3				P4				P5				P6				P7				P8				P9				P10							
	SP	CP	KP	TP	SP	CP	KP	TP	SP	CP	KP	TP	SP	CP	KP	TP	SP	CP	KP	TP	SP	CP	KP	TP	SP	CP	KP	TP	SP	CP	KP	TP	SP	CP	KP	TP	SP	CP	KP	TP				
Tn. MC		CP				CP					KP		SP				SP				SP						KP			CP				CP			SP				SP			
Ny. S	SP				SP					CP			SP				SP				SP					CP			SP				SP				SP				SP			
Ny.SW		CP				CP				CP				CP			SP				SP					CP					KP			CP				CP				CP		
Ny.YW		CP				CP					KP			CP				CP				CP				CP				CP				CP				CP				CP		
T n. AS		CP			SP					CP			SP				SP				SP					SP				SP				SP				SP				CP		
Ny. P		CP				CP				CP			SP				SP				SP					CP				CP				CP				CP			SP			
Ny.RM		CP			SP					CP				CP			SP					CP			SP					CP				CP				CP			SP			
Ny. LF		CP			SP					SP			SP					CP				CP				CP			SP					SP				SP				CP		
Tn.KW	SP				SP					CP			SP					CP				CP			SP				SP					CP				SP				SP		
Tn. S	SP				SP						KP			CP				CP				CP			SP				SP					SP				SP				SP		
Ny. LS		CP					KP				KP			CP					KP			CP				CP				CP				CP				CP				CP		
Ny. I		CP				CP				CP				CP				CP				CP				CP				CP				CP				CP				CP		
Tn. S	SP				SP					SP				CP				CP				CP				CP			SP					SP				SP				SP		
Tn. S	SP				SP					CP				CP				CP				SP				CP			SP					CP				SP				SP		
Tn. T	SP				SP					CP				CP				SP				SP				CP			SP					CP				SP				CP		
Tn. N	SP				SP					CP				CP				CP				CP				CP			SP					CP				CP				SP		
Ny. T	SP					CP				CP			SP					CP				CP				CP			SP					CP				CP				SP		
Tn. S	SP				SP					CP				CP				CP				CP				CP			SP					SP				SP				SP		
Tn. HP		CP				CP				CP				CP				CP				CP				CP			SP					CP				CP				SP		
Ny. DR	SP				SP						KP			CP				CP				CP				CP			SP					CP				SP				CP		
Ny. M		CP			SP					CP			SP				SP					CP				CP			SP					CP				CP				CP		
Tn. S	SP				SP					CP				CP				CP				CP				CP			SP					SP				CP				CP		
Ny. S	SP				SP					SP				CP				CP				CP				SP				CP				CP				SP				SP		
Tn. FP		CP				CP				CP				CP				CP				CP				CP			SP					CP				CP				SP		

Ny. TI	SP				SP					CP				CP				CP				CP				SP				CP				SP						
Ny. K	SP				CP					KP				CP				SP				CP				SP				CP				SP						
Ny. SM		CP			SP					CP				KP				CP					KP			CP				CP				SP						
Ny H	SP				CP					CP				CP				CP				SP				SP				CP				CP				CP		
Tn. S	SP				SP					CP				CP				CP					CP				CP				CP				CP			SP		
Ny. SH		CP			CP					CP				CP				CP						KP			CP				CP				CP			SP		