

## DAFTAR PUSTAKA

1. BPJS. BPJS Kesehatan Peningkatan Kualitas Faskes Tingkat Pertama.  
<https://bpjs-kesehatan.go.id/Bpjs/index.php/post/read/2015/314/BPJS-Kesehatan-Peningkatan-Kualitas-Faskes-Tingkat-Pertama/berita>.
2. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Klinik*; 2021.
3. Mulyani AFS. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual di Puskesmas Kabupaten Garut. *Majalah Farmaseutik*. 2021;17:284-295.
4. Fatrida D, Saputra A. Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Asyiah Medika*. 2019;4:11-21.
5. Normasari S, Kumadji S, Kusumawati A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 2013;6(2):1-9.
6. Pertiwi AAN. Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. 2016;18:113-121.
7. Prihartini N, Yuniar Y, Susyanty AL, Raharni R. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi

- di Indonesia. Jurnal Kefarmasian Indonesia. Published online February 24, 2020;42-49. doi:10.22435/jki.v10i1.1697
8. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Permenkes Nomor 129 Tentang Standar Pelayanan Minimal Di Rumah Sakit.; 2008.
  9. Puspita MM, Ulfa AM, Chandra R. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Bpjs Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rsia Anugrah Medical Center Metro. Vol 1.; 2018.
  10. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2011 tentang Klinik. Published online 2011.
  11. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik.*; 2014.
  12. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.* 11th ed. Alfabeta; 2010.
  13. Novian A. Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Diet Pasien Hipertensi (Studi Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2013). *Unnes Journal of Public Health.* 2014;3:1-9.
  14. Novaryatiin S, Ardhan SD, Aliyah Siti. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy.* 2018;1(1):22-26.
  15. Yudihartanti Y. Analisa Korelasi Mata Kuliah Penelitian Dengan Tugas Akhir Menggunakan Model Product Moment. *PROGRESIF.* 2017;13:1691-1696.
  16. Janna NM, Herianto. Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan Spss. *Osfpreprint.* Published Online January 21, 2021.
  17. Sani F. *Penelitian Farmasi Komunitas Dan Eksperimental.* Deepublish; 2017.

18. Aulia G, Fadhillah H, Indah FPS, Pratiwi RD, Cahyani TD. Determinants of Patient Characteristics With Satisfaction Level of Outpatients Regarding Pharmaceutical Services in Pharmaceutical Installations of Rumah Sakit Umum Daerah Banten. *HEME: Health and Medical Journal*. 2022;4(2):70-75.
19. Christasani PD, Satibi. Kajian Faktor Demografi terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Farmasi Sains dan Komunitas*. 2016;13(1):28-34.
20. Ihsan M, Kurnia Illahi R, Rachma Pramestutie H. 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). *Pharmaceutical Journal Of Indonesia*. 2018;3(2):59-64. <http://pji.ub.ac.id>
21. Chusna N, Fetriana T, Adawiyah R. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya. *Borneo Journal of Pharmacy*. 2018;1(2):89-92.
22. Fitriah R, Sinaga GTAR, Mardiaty N, Lestari B. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan Dan Nonracikan Di Instalasi Farmasi Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin. *Borneo Journal of Phamascientech*. 2019;03(01):86-93.
23. Nurjanah I, Maramis FRR, Engkeng S, Kesehatan F, Universitas M, Ratulangi S. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma Blu Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *PHARMACON*. 2016;5(1):2302-2493.

24. Prabandari S, Prabasiwi A, Harapan Bersama P. Analysis of Service Satisfaction based on the Length of Waiting Time for Prescription Services in Tegal City Health Center. *Seminar Nasional INAHCO (Indonesian Anemia & Health Conference)*. 2016;74.
25. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit.; 2014.
26. Mare EB, Citraningtyas G, Jayanto I. *Evaluation Of Waiting Time For Outpatient Prescription Services At The Pharmacy Installation Of The Tagulandang Hospital Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rsud Tagulandang*. *PHARMACON*. 2021;10(4):1115-1120.
27. Lestari Y, Nurcahyanto H. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Studi kasus pada pasien rawat jalan di RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pematang). *Journal of Public Policy Management Review*. 2017;6(2).
28. Istiana M, Ahmad LOAI, Liaran RD. Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT CELEBES*. 2019;1(2):24-31.
29. Hasan VM. Hubungan Empati dan Keramahan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Abeli. *Jurnal Avicenna: Penelitian Sains dan Kesehatan*. 2022;1(1):35-42.
30. Yunita N, Gunarti R. Hubungan Kepuasan Keluarga Pasien pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Inap dengan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Daerah

- Idaman Banjarbaru. *Jurnal Kesehatan Indonesia (The Indonesian Journal of Health)*. 2022;12(3):148-152.
31. Imran, Yuliasri, Almasdi, Syavardie Y. Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*. 2021;5(3):389-396.
  32. Yunita B, Imtinan Ma'aly D, Saputra Pakiding D, Aprilia Utama Y, Siska Wardani T, Prio Agus Santoso A. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Beberapa Apotek di Samarinda. *Media Farmasi Indonesia*. 2022;17(1). doi:10.53359/mfi.v17i1.193
  33. Arifiyanti AL, Djamaludin R. Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2016. *JURNAL MANAJEMEN KESEHATAN Yayasan RS Dr Soetomo*. 2017;3(1):123-137.
  34. Sari LP. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rs Bhayangkara Bondowoso. *SKRIPSI*. Published online 2021.
  35. Yustisia N, Versita R, Yolanda S, Dominica D. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan Terhadap Kepuasan Pasien Di Apotek Medira Farma Kota Bengkulu Bulan April Tahun 2021. *JMK: JURNAL MEDIA KESEHATAN*. 2021;14(2).
  36. Kastella NAF. Evaluasi Pelayanan Instalasi Farmasi Terhadap Waktu Tunggu Obat dan Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Kecepatan Pelayanan Resep Di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob tahun 2018. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*. 2019;3(1):74-84.

37. Melisza, Romlah SN, Miswaty Y, Studi D- P. Hubungan Komunikasi Efektif Terhadap Kepuasan Pasien Di Apotek K24 Vienna Gading Serpong. *Jurnal Kesehatan Pharmasi*. 2023;5(1):1-8.
38. Darmika IMR, Pamungkas MA, Mirayanti NK. Gambaran Perilaku Caring Perawat Di Ruang Flamboyan Rsup Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah. *Jurnal Inovasi Penelitian*. 2023;4(2):391-400.
39. Arifin S, Rahman A, Muhyi R, Putri AO, Hadianor. Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. 2019;6(1):40-45.
40. Larasanty, L.P.F., Cahyadi, M.F., Sudarni, N.M.R., dan Wirasuta, I.M.A.G. *Patient Satisfaction with Pharmaceutical Care Services Provided at Primary-Level and Secondary-Level Health Facilities in Indonesia's Health Coverage System. Journal of Health Research*, 2019; 33: 80–88.
41. Kottler & Keller, and Philip. *Marketing Management Analysis, Planning, Implementations, and Control*. 2009. Prentice Hall.
42. Koratiwida N. Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan terhadap pelayanan poliklinik umum Rumah Sakit Sumber Waras tahun 2003 [thesis]. 2003. Jakarta: Universitas Indonesia.

## LAMPIRAN 1

### SURAT REKOMENDASI PENELITIAN



UNIVERSITAS GARUT  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

PROGRAM STUDI FARMASI S1  
"Terakreditasi B" No. SK. 0625/LAM-PTKes/Akr/Sar/X/2019  
PROGRAM STUDI KIMIA S1

"Terakreditasi" No. SK. 3498/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2019

Kampus Jl. Jati No. 42 B Telp. (0262) 540007 Tarogong Kaler Garut 44151

Website : <http://www.fmipa.uniga.ac.id> e-mail : [farmasi@uniga.ac.id](mailto:farmasi@uniga.ac.id) [fmipa.uniga@gmail.com](mailto:fmipa.uniga@gmail.com)

Nomor : 580/F.MIPA-UNIGA/V/2023  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data

24 Mei 2023

Kepada  
Yth. Kepala Klinik Baiturrahman  
Jl. Merdeka No. 127, Jayaraga, Kec. Tarogong Kidul, Kab. Garut

Assalamu'alaikum.Wr.Wb.

Sehubungan dengan penyusunan Tugas Akhir pada Program Studi S1 Farmasi Fakultas MIPA Universitas Garut Tahun Akademik 2022-2023, dengan ini kami mohon perkenan Bapak/ Ibu untuk dapat memberikan izin dan membantu mahasiswa kami dalam melakukan penelitian dan Pengambilan Data Penelitian di Rumah Sakit yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun biaya kebutuhan penelitian menjadi tanggung jawab mahasiswa tersebut. Adapun daftar mahasiswa tersebut adalah :

|                  |                                                                                                                        |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama             | : Lubiana Salwaa                                                                                                       |
| NPM              | : 24041119075                                                                                                          |
| Bidang/KBK       | : Farmakologi Klinis                                                                                                   |
| Pembimbing       | : 1. apt. Sitti Fatimah Putri Hasyul, M.Si<br>2. apt. Risa Susanti, M.Si                                               |
| Judul Penelitian | : Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep pada Pasien Rawat Jalan di Apotek Klinik Baiturrahman |

Demikian, atas perhatian dan perkenannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum.Wr.Wb.

Wakil Dekan I,



Selendi Ihsan, S.Si., M.Si.  
NIDN. 0426017301

**LAMPIRAN 1  
(LANJUTAN)**



**PEMERINTAH KABUPATEN GARUT  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
Jl. Patriot No. 10 A Tlp. (0262) 2247473 Garut - 44151**

Garut, 23 Mei 2023

Kepada :

Yth, Klinik Baiturrahman Kabupaten  
Garut  
di  
Tempat

Nomor : 072/507-Bakesbangpol/V/2023  
Lampiran : 1(satu) lembar  
Perihal : **Penelitian**

Dalam rangka membantu Mahasiswa/i Universitas Garut bersama ini terlampir Rekomendasi Penelitian Nomor : 072/507-Bakesbangpol/V/2023 Tanggal 23 Mei 2023, **LUBIANA SALWAA** yang akan melaksanakan Penelitian dengan mengambil lokasi di Klinik Baiturrahman Kabupaten Garut. Demi kelancaran Penelitian dimaksud, mohon bantuan dan kerjasamanya untuk membantu Kegiatan tersebut.

Demikian atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

  
 Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik  
 Kabupaten Garut  
**Drs. H. NURROBHIN, M.Si.**  
 Peribina Utama Muda, IV/c  
 NIP. 19661019 199203 1 005

**Tembusan,** disampaikan kepada:

1. Yth. Kepala Bappeda Kabupaten Garut;
2. Yth. Dekan FMIPA UNIGA;
3. Arsip.

## LAMPIRAN 1 (LANJUTAN)



### PEMERINTAH KABUPATEN GARUT BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Patriot No. 10 A Tlp. (0262) 2247473 Garut - 44151

#### REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 072/507-Bakesbangpol/V/2023

- a. Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 316), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 168);
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.

Memperhatikan : Surat dari Wakil Dekan I FMIPA UNIGA, Nomor: 579/F.MIPA-UNIGA/V/2023  
Tanggal 24 Mei 2023

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN GARUT, memberikan Rekomendasi kepada :

- |                                     |                                                                                                                        |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Nama / NPM / NIM/NIDN            | : LUBIANA SALWAA                                                                                                       |
| 2. Alamat                           | : Kp. Bantarjati Rt/Rw 002/008 Ds. Bagendit<br>Kec. Banyuwesi Kab. Garut                                               |
| 3. Tujuan                           | : Penelitian                                                                                                           |
| 4. Lokasi/ Tempat                   | : Klinik Baiturrahman Kabupaten Garut                                                                                  |
| 5. Tanggal/ Lama Penelitian         | : 25 Mei 2023 s/d 25 Juli 2023                                                                                         |
| 6. Bidang/ Status/ Judul Penelitian | : Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep pada Pasien Rawat Jalan di Apotek Klinik Baiturrahman |
| 7. Nama Penanggung jawab            | : Setiadi Ihsan, S.Si., M.Si                                                                                           |
| 8. Anggota                          | : -                                                                                                                    |

1. Melaporkan hasil Penelitian ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Garut;
2. Menjaga dan menjunjung tinggi norma atau adat istiadat dan Kebersihan, Ketertiban, Keindahan (K3) masyarakat setempat dilokasi Penelitian;
3. Tidak melakukan hal-hal yang bertentangan dengan hukum dan atas dasar adat istiadat di lokasi Penelitian atau sesuatu yang dapat meresahkan masyarakat dan desintegrasi bangsa.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik  
Kabupaten Garut

Drs. H. NURRODDIN, M.Si.  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP. 19667015 199203 1 005

Tembusan, disampaikan kepada:

1. Yth. Kepala Bappeda Kabupaten Garut;
2. Yth. Dekan FMIPA UNIGA;
3. Arsip.

**LAMPIRAN 2**  
**FORMULIR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN (*INFORMED***  
***CONSENT*)**

Judul Penelitian: **HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN DENGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PADA PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI KLINIK BAITURRAHMAN.**

Peneliti : Lubiana Salwaa

NIM : 24041119075

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bersedia untuk menjadi responden penelitian yang dilakukan oleh Mahasiswa Program Studi Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Garut tahun 2023.

Peneliti telah menjelaskan isi dari penelitian ini beserta tujuan dan manfaatnya. Saya memahami dan menyadari bahwa penelitian ini tidak akan mempengaruhi atau mengakibatkan hal yang merugikan saya. Oleh karena itu saya bersedia menjadi responden dalam penelitian ini dengan menjawab semua pertanyaan dengan jujur sesuai kondisi yang sebenarnya dan secara sukarela tanpa ada paksaan dari siapapun.

**LAMPIRAN 2  
(LANJUTAN)**

Garut, Juni 2023

**Responden**

**Peneliti**

(

)

**Lubiana Salwaa**



### LAMPIRAN 3

#### KUESIONER PENELITIAN

##### A. IDENTITAS PASIEN

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan :

##### B. WAKTU TUNGGU

a. Waktu tunggu pelayanan obat jadi : (.....Menit)

Sesuai jika  $\leq 30$  menit

Tidak sesuai jika  $\geq 30$  menit

b. Waktu tunggu pelayanan obat racikan : (.....Menit)

Sesuai jika  $\leq 60$  menit

Tidak sesuai jika  $\geq 60$  menit

##### C. KEPUASAN PASIEN

Mohon berikan tanda (✓) pada jawaban yang sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu/Sdr/ terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Klinik Baiturrahman pada kolom sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas.

Keterangan:

SP : Sangat Puas

P : Puas

### LAMPIRAN 3 (LANJUTAN)

CP : Cukup Puas

KP : Kurang Puas

TP : Tidak Puas

**Tabel III.1**  
Kuesioner Kepuasan Pasien

| No.                                 | Pernyataan                                                                                  | Penilaian |   |    |    |    |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|----|----|----|
|                                     |                                                                                             | SP        | P | CP | KP | TP |
| <b>Responsiveness (Ketanggapan)</b> |                                                                                             |           |   |    |    |    |
| 1                                   | Kecepatan pelayanan obat di Instalasi Farmasi                                               |           |   |    |    |    |
| 2                                   | Tenaga kefarmasian cepat tanggap dalam melayani keluhan pasien yang berhubungan dengan obar |           |   |    |    |    |
| 3                                   | Tenaga kefarmasian tidak bingung menghadapi pasien dan keluarga pasien                      |           |   |    |    |    |
| <b>Assurance (Jaminan)</b>          |                                                                                             |           |   |    |    |    |
| 4                                   | Obat yang diberikan aman, berkhasiat, dan berkualitas                                       |           |   |    |    |    |
| 6                                   | Semua obat dalam resep yang masuk tanggungan BPJS tersedia di Instalasi Farmasi             |           |   |    |    |    |
| 7                                   | Waktu tunggu pelayanan resep obat racikan 30-60 menit                                       |           |   |    |    |    |
| 8                                   | Waktu tunggu pelayanan resep obat nonracikan 15-30 menit                                    |           |   |    |    |    |
| <b>Tangibles (Kenyataan)</b>        |                                                                                             |           |   |    |    |    |
| 9                                   | Kebersihan dan kerapian penampilan tenaga kefarmasian                                       |           |   |    |    |    |
| 10                                  | Kenyamanan dan kebersihan ruang kerja kefarmasian                                           |           |   |    |    |    |

### LAMPIRAN 3 (LANJUTAN)

**Tabel III.1**  
Lanjutan

|                                 |                                                                                       |  |  |  |  |  |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 11                              | Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu di Instalasi Farmasi                           |  |  |  |  |  |
| 12                              | Ketersediaan papan nama tenaga kefarmasian di Instalasi Farmasi                       |  |  |  |  |  |
| <b>Emphaty (Empati)</b>         |                                                                                       |  |  |  |  |  |
| 13                              | Perhatian tenaga kefarmasian terhadap keluhan pasien                                  |  |  |  |  |  |
| 14                              | Pelayanan tenaga kefarmasian terhadap semua pelanggann tanpa membedakan status social |  |  |  |  |  |
| 15                              | Keramahan tenaga kefarmasian                                                          |  |  |  |  |  |
| 16                              | Tenaga kefarmasian paham terhadap kebutuhan pasien                                    |  |  |  |  |  |
| <b>Reliability (Kehandalan)</b> |                                                                                       |  |  |  |  |  |
| 17                              | Tenaga kefarmasian tidak melakukan kesalahan                                          |  |  |  |  |  |
| 18                              | Tenaga kefarmasian mampu menyelesaikan keluhan pasien                                 |  |  |  |  |  |
| 19                              | Tenaga kefarmasian memberikan obat sesuai dengan resep                                |  |  |  |  |  |
| 20                              | Resep dikerjakan sesuai waktu yang dijanjikan                                         |  |  |  |  |  |

## LAMPIRAN 4

## TABULASI UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

**Tabel IV.1**  
Tabulasi Uji Validitas dan Reliabilitas

| Resp | P 1 | P 2 | P 3 | P 4 | P 5 | P 6 | P 7 | P 8 | P 9 | P 10 | P 11 | P 12 | P 13 | P 14 | P 15 | P 16 | P 17 | P 18 | P 19 | P 20 | P 21 | Total |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 1    | 5   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 5    | 82    |
| 2    | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 5   | 4   | 3   | 4    | 4    | 3    | 3    | 2    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 75    |
| 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 92    |
| 4    | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 102   |
| 5    | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 82    |
| 6    | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 96    |
| 7    | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 98    |
| 8    | 2   | 5   | 3   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 4   | 5    | 3    | 4    | 5    | 3    | 4    | 3    | 5    | 5    | 4    | 5    | 3    | 79    |
| 9    | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 80    |
| 10   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 99    |
| 11   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 97    |
| 12   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 3   | 4   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 3    | 5    | 5    | 5    | 4    | 94    |
| 13   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 84    |
| 14   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 3   | 5   | 5   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 92    |
| 15   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 80    |
| 16   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 84    |
| 17   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 3    | 5    | 5    | 4    | 95    |
| 18   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 5   | 3   | 4   | 5    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 75    |
| 19   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 3   | 3   | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 3    | 5    | 4    | 3    | 87    |
| 20   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 89    |
| 21   | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   | 2   | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 84    |
| 22   | 4   | 4   | 3   | 5   | 2   | 5   | 3   | 4   | 5   | 4    | 4    | 3    | 5    | 4    | 5    | 5    | 3    | 5    | 3    | 4    | 4    | 84    |
| 23   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 97    |
| 24   | 4   | 3   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 95    |
| 25   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 97    |
| 26   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 103   |
| 27   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 82    |
| 28   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 104   |
| 29   | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 3   | 3   | 5   | 3   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 79    |
| 30   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 92    |

**LAMPIRAN 5**  
**HASIL UJI VALIDITAS**

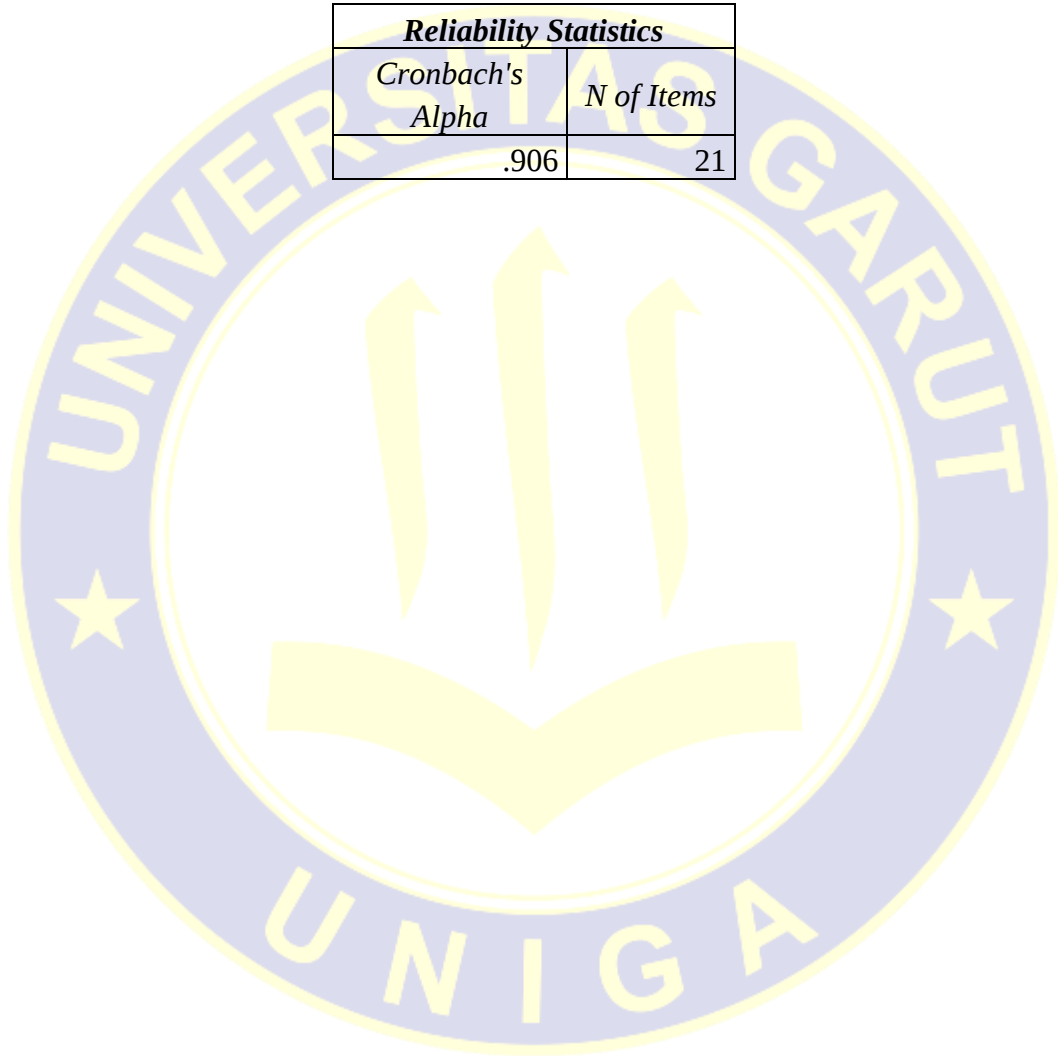
**Tabel V.1**  
Hasil Uji Validitas

| Item | r hitung | r tabel | Keterangan  |
|------|----------|---------|-------------|
| 1    | 0,479    | 0,361   | Valid       |
| 2    | 0,536    | 0,361   | Valid       |
| 3    | 0,529    | 0,361   | Valid       |
| 4    | 0,614    | 0,361   | Valid       |
| 5    | 0,574    | 0,361   | Valid       |
| 6    | 0,510    | 0,361   | Valid       |
| 7    | 0,299    | 0,361   | Tidak Valid |
| 8    | 0,588    | 0,361   | Valid       |
| 9    | 0,694    | 0,361   | Valid       |
| 10   | 0,554    | 0,361   | Valid       |
| 11   | 0,729    | 0,361   | Valid       |
| 12   | 0,536    | 0,361   | Valid       |
| 13   | 0,612    | 0,361   | Valid       |
| 14   | 0,654    | 0,361   | Valid       |
| 15   | 0,686    | 0,361   | Valid       |
| 16   | 0,668    | 0,361   | Valid       |
| 17   | 0,595    | 0,361   | Valid       |
| 18   | 0,532    | 0,361   | Valid       |
| 19   | 0,774    | 0,361   | Valid       |
| 20   | 0,678    | 0,361   | Valid       |
| 21   | 0,632    | 0,361   | Valid       |

**LAMPIRAN 6**  
**HASIL UJI RELIABILITAS**

**Tabel VI.1**  
Uji Reliabilitas

| <i>Reliability Statistics</i> |                   |
|-------------------------------|-------------------|
| <i>Cronbach's Alpha</i>       | <i>N of Items</i> |
| .906                          | 21                |



## LAMPIRAN 7

## TABULASI DATA JENIS RESEP DAN DEMOGRAFI RESPONDEN

**Tabel VII.1**  
Jenis Resep dan Demografi Responden

| Responden | Jenis Resep | Jenis Kelamin | Umur | Pendidikan | Pekerjaan |
|-----------|-------------|---------------|------|------------|-----------|
| 1         | NONRACIKAN  | 1             | 2    | 3          | 4         |
| 2         | NONRACIKAN  | 1             | 1    | 3          | 4         |
| 3         | NONRACIKAN  | 1             | 2    | 1          | 5         |
| 4         | NONRACIKAN  | 1             | 2    | 3          | 4         |
| 5         | NONRACIKAN  | 1             | 3    | 2          | 5         |
| 6         | NONRACIKAN  | 1             | 2    | 4          | 4         |
| 7         | NONRACIKAN  | 1             | 1    | 3          | 4         |
| 8         | NONRACIKAN  | 1             | 4    | 2          | 5         |
| 9         | NONRACIKAN  | 1             | 2    | 2          | 4         |
| 10        | NONRACIKAN  | 1             | 1    | 3          | 4         |
| 11        | NONRACIKAN  | 1             | 3    | 3          | 5         |
| 12        | NONRACIKAN  | 1             | 3    | 3          | 5         |
| 13        | NONRACIKAN  | 1             | 2    | 4          | 3         |
| 14        | NONRACIKAN  | 2             | 1    | 3          | 1         |
| 15        | NONRACIKAN  | 1             | 3    | 3          | 5         |
| 16        | NONRACIKAN  | 1             | 2    | 3          | 4         |
| 17        | NONRACIKAN  | 1             | 1    | 3          | 4         |
| 18        | NONRACIKAN  | 1             | 1    | 3          | 4         |
| 19        | NONRACIKAN  | 1             | 2    | 3          | 4         |
| 20        | NONRACIKAN  | 1             | 4    | 3          | 5         |
| 21        | NONRACIKAN  | 1             | 3    | 2          | 5         |
| 22        | NONRACIKAN  | 1             | 2    | 2          | 4         |
| 23        | NONRACIKAN  | 2             | 2    | 1          | 6         |
| 24        | NONRACIKAN  | 1             | 2    | 4          | 4         |
| 25        | NONRACIKAN  | 1             | 2    | 3          | 4         |
| 26        | NONRACIKAN  | 1             | 1    | 3          | 4         |
| 27        | NONRACIKAN  | 1             | 1    | 1          | 5         |
| 28        | NONRACIKAN  | 1             | 3    | 1          | 6         |
| 29        | NONRACIKAN  | 1             | 4    | 3          | 5         |
| 30        | NONRACIKAN  | 1             | 2    | 3          | 5         |
| 31        | NONRACIKAN  | 1             | 3    | 4          | 4         |

**LAMPIRAN 7  
(LANJUTAN)**

**Tabel VII.1**  
Lanjutan

|    |            |   |   |   |   |
|----|------------|---|---|---|---|
| 32 | NONRACIKAN | 1 | 4 | 3 | 5 |
| 33 | NONRACIKAN | 2 | 1 | 3 | 4 |
| 34 | NONRACIKAN | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 35 | NONRACIKAN | 1 | 3 | 2 | 5 |
| 36 | NONRACIKAN | 1 | 2 | 2 | 5 |
| 37 | NONRACIKAN | 1 | 4 | 2 | 5 |
| 38 | NONRACIKAN | 1 | 2 | 4 | 4 |
| 39 | NONRACIKAN | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 40 | NONRACIKAN | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 41 | NONRACIKAN | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 42 | NONRACIKAN | 1 | 2 | 3 | 6 |
| 43 | NONRACIKAN | 1 | 3 | 3 | 6 |
| 44 | NONRACIKAN | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 45 | NONRACIKAN | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 46 | NONRACIKAN | 1 | 3 | 4 | 4 |
| 47 | NONRACIKAN | 1 | 3 | 4 | 4 |
| 48 | NONRACIKAN | 1 | 2 | 3 | 5 |
| 49 | NONRACIKAN | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 50 | NONRACIKAN | 1 | 3 | 1 | 4 |
| 51 | NONRACIKAN | 1 | 3 | 2 | 5 |
| 52 | NONRACIKAN | 1 | 1 | 3 | 4 |
| 53 | NONRACIKAN | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 54 | NONRACIKAN | 1 | 1 | 4 | 2 |
| 55 | NONRACIKAN | 1 | 5 | 3 | 5 |
| 56 | NONRACIKAN | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 57 | NONRACIKAN | 2 | 4 | 3 | 2 |
| 58 | NONRACIKAN | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 59 | NONRACIKAN | 1 | 2 | 3 | 6 |
| 60 | NONRACIKAN | 1 | 2 | 4 | 4 |
| 61 | NONRACIKAN | 1 | 3 | 3 | 5 |
| 62 | NONRACIKAN | 1 | 2 | 2 | 4 |
| 63 | NONRACIKAN | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 64 | NONRACIKAN | 1 | 2 | 3 | 5 |
| 65 | NONRACIKAN | 1 | 2 | 3 | 5 |

**LAMPIRAN 7  
(LANJUTAN)**

**Tabel VII.1**  
Lanjutan

|    |         |   |   |   |   |
|----|---------|---|---|---|---|
| 66 | RACIKAN | 1 | 2 | 3 | 5 |
| 67 | RACIKAN | 1 | 3 | 3 | 5 |
| 68 | RACIKAN | 1 | 3 | 2 | 5 |
| 69 | RACIKAN | 1 | 3 | 4 | 4 |
| 70 | RACIKAN | 1 | 2 | 3 | 5 |
| 71 | RACIKAN | 1 | 2 | 2 | 5 |
| 72 | RACIKAN | 1 | 3 | 4 | 3 |
| 73 | RACIKAN | 1 | 2 | 3 | 5 |
| 74 | RACIKAN | 1 | 2 | 4 | 5 |
| 75 | RACIKAN | 1 | 3 | 3 | 4 |
| 76 | RACIKAN | 1 | 2 | 3 | 5 |
| 77 | RACIKAN | 1 | 3 | 4 | 5 |
| 78 | RACIKAN | 1 | 3 | 3 | 5 |
| 79 | RACIKAN | 1 | 3 | 3 | 5 |
| 80 | RACIKAN | 1 | 4 | 2 | 5 |
| 81 | RACIKAN | 1 | 2 | 2 | 4 |
| 82 | RACIKAN | 1 | 4 | 4 | 3 |
| 83 | RACIKAN | 1 | 4 | 3 | 5 |
| 84 | RACIKAN | 1 | 2 | 4 | 4 |
| 85 | RACIKAN | 2 | 4 | 1 | 6 |
| 86 | RACIKAN | 1 | 4 | 4 | 3 |
| 87 | RACIKAN | 1 | 3 | 4 | 4 |
| 88 | RACIKAN | 1 | 2 | 3 | 5 |
| 89 | RACIKAN | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 90 | RACIKAN | 1 | 4 | 2 | 5 |
| 91 | RACIKAN | 1 | 1 | 3 | 6 |
| 92 | RACIKAN | 1 | 2 | 4 | 5 |
| 93 | RACIKAN | 1 | 4 | 3 | 4 |
| 94 | RACIKAN | 1 | 3 | 4 | 4 |
| 95 | RACIKAN | 1 | 3 | 3 | 5 |
| 96 | RACIKAN | 1 | 3 | 4 | 4 |

## LAMPIRAN 8

## TABULASI KEPUASAN PASIEN

**Tabel VIII.1**  
Tabulasi Kepuasan Pasien

| Resp | P 1 | P 2 | P 3 | P 4 | P 5 | P 6 | P 7 | P 8 | P 9 | P 10 | P 11 | P 12 | P 13 | P 14 | P 15 | P 16 | P 17 | P 18 | P 19 | P 20 | Total |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 1    | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 5    | 3    | 73    |
| 2    | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   | 5   | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 3    | 2    | 3    | 5    | 5    | 82    |
| 3    | 3   | 4   | 3   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 89    |
| 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 79    |
| 5    | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5    | 3    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 3    | 4    | 5    | 84    |
| 6    | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 80    |
| 7    | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 85    |
| 8    | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 5   | 5    | 5    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 68    |
| 9    | 2   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3    | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 2    | 64    |
| 10   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 90    |
| 11   | 4   | 5   | 4   | 5   | 3   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 91    |
| 12   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 3   | 4   | 5   | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 86    |
| 13   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3    | 3    | 2    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 68    |
| 14   | 4   | 3   | 3   | 4   | 5   | 4   | 2   | 3   | 4   | 4    | 4    | 3    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 5    | 4    | 76    |
| 15   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 78    |
| 16   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 93    |
| 17   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 93    |
| 18   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 5    | 4    | 3    | 4    | 5    | 4    | 5    | 3    | 4    | 3    | 5    | 76    |
| 19   | 4   | 4   | 4   | 5   | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   | 4    | 5    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 85    |
| 20   | 3   | 4   | 3   | 5   | 3   | 5   | 2   | 5   | 5   | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 84    |
| 21   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 94    |
| 22   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 74    |
| 23   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 85    |
| 24   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 72    |
| 25   | 2   | 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4    | 4    | 3    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 80    |
| 26   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 85    |
| 27   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 93    |
| 28   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 3   | 4   | 4   | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 86    |
| 29   | 2   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 69    |

## LAMPIRAN 8 (LANJUTAN)

**Tabel VIII.1**  
Lanjutan

[illegible]

## LAMPIRAN 8 (LANJUTAN)

**Tabel VIII.1**  
Lanjutan

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 85  |
| 65 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 89  |
| 66 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 79  |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 83  |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80  |
| 69 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 99  |
| 70 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 81  |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 93  |
| 72 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 98  |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 87  |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 76  |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 94  |
| 76 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 93  |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 70  |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 69  |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 85  |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 60  |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80  |
| 82 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 100 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76  |
| 84 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 96  |
| 85 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 96  |
| 86 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 73  |
| 87 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 98  |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76  |
| 89 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 99  |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 78  |
| 91 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 88  |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 87  |
| 93 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 78  |
| 94 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 86  |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 93  |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 89  |

## LAMPIRAN 9

## TABULASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP

Tabel IX.1

Tabulasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep

| Resp | In    | Out   | Selisih  | Keterangan     |
|------|-------|-------|----------|----------------|
| 1    | 16:52 | 17:16 | 18 menit | Sesuai Standar |
| 2    | 18:58 | 19:14 | 10 menit | Sesuai Standar |
| 3    | 10:01 | 10:17 | 10 menit | Sesuai Standar |
| 4    | 10:31 | 10:53 | 16 menit | Sesuai Standar |
| 5    | 10:57 | 11:13 | 10 menit | Sesuai Standar |
| 6    | 13:20 | 13:36 | 10 menit | Sesuai Standar |
| 7    | 14:55 | 15:13 | 12 menit | Sesuai Standar |
| 8    | 15:00 | 15:22 | 16 menit | Sesuai Standar |
| 9    | 15:10 | 15:35 | 19 menit | Sesuai Standar |
| 10   | 8:47  | 9:02  | 9 menit  | Sesuai Standar |
| 11   | 9:28  | 9:47  | 13 menit | Sesuai Standar |
| 12   | 10:09 | 10:26 | 11 menit | Sesuai Standar |
| 13   | 10:57 | 11:18 | 15 menit | Sesuai Standar |
| 14   | 11:18 | 11:38 | 14 menit | Sesuai Standar |
| 15   | 11:32 | 11:46 | 8 menit  | Sesuai Standar |
| 16   | 14:37 | 15:00 | 17 menit | Sesuai Standar |
| 17   | 16:11 | 16:31 | 14 menit | Sesuai Standar |
| 18   | 16:19 | 16:49 | 24 menit | Sesuai Standar |
| 19   | 11:16 | 11:34 | 12 menit | Sesuai Standar |
| 20   | 11:35 | 11:53 | 12 menit | Sesuai Standar |
| 21   | 13:11 | 13:25 | 8 menit  | Sesuai Standar |
| 22   | 14:46 | 14:59 | 7 menit  | Sesuai Standar |
| 23   | 9:20  | 9:41  | 15 menit | Sesuai Standar |
| 24   | 11:00 | 11:12 | 6 menit  | Sesuai Standar |
| 25   | 11:27 | 11:46 | 13 menit | Sesuai Standar |
| 26   | 13:24 | 13:38 | 8 menit  | Sesuai Standar |
| 27   | 14:54 | 15:18 | 18 menit | Sesuai Standar |
| 28   | 8:57  | 9:21  | 18 menit | Sesuai Standar |
| 29   | 10:07 | 10:23 | 10 menit | Sesuai Standar |
| 30   | 11:04 | 11:24 | 14 menit | Sesuai Standar |
| 31   | 13:58 | 14:13 | 9 menit  | Sesuai Standar |
| 32   | 15:00 | 15:17 | 11 menit | Sesuai Standar |

**LAMPIRAN 9  
(LANJUTAN)**

**Tabel IX.1**  
Lanjutan

|    |       |       |          |                |
|----|-------|-------|----------|----------------|
| 33 | 16:44 | 16:59 | 9 menit  | Sesuai Standar |
| 34 | 9:14  | 9:27  | 7 menit  | Sesuai Standar |
| 35 | 9:29  | 9:46  | 11 menit | Sesuai Standar |
| 36 | 9:50  | 10:04 | 8 menit  | Sesuai Standar |
| 37 | 9:55  | 10:15 | 14 menit | Sesuai Standar |
| 38 | 10:17 | 10:35 | 12 menit | Sesuai Standar |
| 39 | 11:06 | 11:25 | 13 menit | Sesuai Standar |
| 40 | 11:44 | 11:59 | 9 menit  | Sesuai Standar |
| 41 | 11:57 | 12:21 | 18 menit | Sesuai Standar |
| 42 | 15:49 | 16:17 | 22 menit | Sesuai Standar |
| 43 | 16:08 | 16:37 | 23 menit | Sesuai Standar |
| 44 | 16:58 | 17:11 | 7 menit  | Sesuai Standar |
| 45 | 9:19  | 9:36  | 11 menit | Sesuai Standar |
| 46 | 9:43  | 10:09 | 20 menit | Sesuai Standar |
| 47 | 10:27 | 10:56 | 23 menit | Sesuai Standar |
| 48 | 10:39 | 11:04 | 19 menit | Sesuai Standar |
| 49 | 11:06 | 11:31 | 19 menit | Sesuai Standar |
| 50 | 11:32 | 11:50 | 12 menit | Sesuai Standar |
| 51 | 13:21 | 13:38 | 11 menit | Sesuai Standar |
| 52 | 14:05 | 14:26 | 15 menit | Sesuai Standar |
| 53 | 14:30 | 14:46 | 10 menit | Sesuai Standar |
| 54 | 11:18 | 11:50 | 26 menit | Sesuai Standar |
| 55 | 11:30 | 12:03 | 27 menit | Sesuai Standar |
| 56 | 13:24 | 13:42 | 12 menit | Sesuai Standar |
| 57 | 13:43 | 14:08 | 19 menit | Sesuai Standar |
| 58 | 15:20 | 15:34 | 8 menit  | Sesuai Standar |
| 59 | 16:06 | 16:23 | 11 menit | Sesuai Standar |
| 60 | 16:23 | 16:39 | 10 menit | Sesuai Standar |
| 61 | 10:21 | 10:39 | 12 menit | Sesuai Standar |
| 62 | 10:47 | 11:00 | 7 menit  | Sesuai Standar |
| 63 | 13:42 | 13:56 | 8 menit  | Sesuai Standar |
| 64 | 16:52 | 17:08 | 10 menit | Sesuai Standar |
| 65 | 19:00 | 19:17 | 11 menit | Sesuai Standar |
| 66 | 10:10 | 10:41 | 25 menit | Sesuai Standar |

**LAMPIRAN 9  
(LANJUTAN)**

**Tabel IX.1**  
Lanjutan

|    |       |       |          |                |
|----|-------|-------|----------|----------------|
| 67 | 10:03 | 10:29 | 20 menit | Sesuai Standar |
| 68 | 19:00 | 19:33 | 27 menit | Sesuai Standar |
| 69 | 13:52 | 14:19 | 21 menit | Sesuai Standar |
| 70 | 11:41 | 11:57 | 10 menit | Sesuai Standar |
| 71 | 11:50 | 12:13 | 17 menit | Sesuai Standar |
| 72 | 13:27 | 13:44 | 11 menit | Sesuai Standar |
| 73 | 13:44 | 14:05 | 15 menit | Sesuai Standar |
| 74 | 17:05 | 17:21 | 10 menit | Sesuai Standar |
| 75 | 11:07 | 11:28 | 15 menit | Sesuai Standar |
| 76 | 8:32  | 8:49  | 11 menit | Sesuai Standar |
| 77 | 11:20 | 11:56 | 30 menit | Sesuai Standar |
| 78 | 16:36 | 17:11 | 29 menit | Sesuai Standar |
| 79 | 10:15 | 10:38 | 17 menit | Sesuai Standar |
| 80 | 10:23 | 10:57 | 28 menit | Sesuai Standar |
| 81 | 13:35 | 14:05 | 24 menit | Sesuai Standar |
| 82 | 17:10 | 17:48 | 32 menit | Sesuai Standar |
| 83 | 17:28 | 17:53 | 19 menit | Sesuai Standar |
| 84 | 17:43 | 18:04 | 15 menit | Sesuai Standar |
| 85 | 17:50 | 18:24 | 28 menit | Sesuai Standar |
| 86 | 18:05 | 18:36 | 25 menit | Sesuai Standar |
| 87 | 19:05 | 19:36 | 25 menit | Sesuai Standar |
| 88 | 9:00  | 9:26  | 20 menit | Sesuai Standar |
| 89 | 10:52 | 11:21 | 23 menit | Sesuai Standar |
| 90 | 11:20 | 11:38 | 12 menit | Sesuai Standar |
| 91 | 16:10 | 16:39 | 23 menit | Sesuai Standar |
| 92 | 16:50 | 17:06 | 10 menit | Sesuai Standar |
| 93 | 17:10 | 17:48 | 32 menit | Sesuai Standar |
| 94 | 18:48 | 19:05 | 11 menit | Sesuai Standar |
| 95 | 19:15 | 19:32 | 11 menit | Sesuai Standar |
| 96 | 19:48 | 20:06 | 12 menit | Sesuai Standar |

## LAMPIRAN 10

## KARAKTERISTIK RESPONDEN

Tabel X.1

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin |           |                  |                |                      |                           |
|---------------|-----------|------------------|----------------|----------------------|---------------------------|
|               |           | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> | <i>Valid Percent</i> | <i>Cumulative Percent</i> |
| Valid         | Perempuan | 86               | 89.6           | 89.6                 | 89.6                      |
|               | Laki-laki | 10               | 10.4           | 10.4                 | 100.0                     |
|               | Total     | 96               | 100.0          | 100.0                |                           |

Tabel X.2

Karakteristik Responden berdasarkan Umur

| Umur  |               |                  |                |                      |                           |
|-------|---------------|------------------|----------------|----------------------|---------------------------|
|       |               | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> | <i>Valid Percent</i> | <i>Cumulative Percent</i> |
| Valid | 17 - 25 tahun | 14               | 14.6           | 14.6                 | 14.6                      |
|       | 26 - 35 tahun | 38               | 39.6           | 39.6                 | 54.2                      |
|       | 36 - 45 tahun | 30               | 31.3           | 31.3                 | 85.4                      |
|       | 46 - 55 tahun | 13               | 13.5           | 13.5                 | 99.0                      |
|       | 56 - 66 tahun | 1                | 1.0            | 1.0                  | 100.0                     |
|       | Total         | 96               | 100.0          | 100.0                |                           |

Tabel X.3

Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

| Pendidikan |                  |                  |                |                      |                           |
|------------|------------------|------------------|----------------|----------------------|---------------------------|
|            |                  | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> | <i>Valid Percent</i> | <i>Cumulative Percent</i> |
| Valid      | SD               | 6                | 6.3            | 6.3                  | 6.3                       |
|            | SMP              | 16               | 16.7           | 16.7                 | 22.9                      |
|            | SMA              | 50               | 52.1           | 52.1                 | 75.0                      |
|            | Perguruan Tinggi | 24               | 25.0           | 25.0                 | 100.0                     |
|            | Total            | 96               | 100.0          | 100.0                |                           |

**LAMPIRAN 10**  
**(LANJUTAN)**

**Tabel X.4**  
Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

| <b>Pekerjann</b> |                   |                  |                |                      |                           |
|------------------|-------------------|------------------|----------------|----------------------|---------------------------|
|                  |                   | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> | <i>Valid Percent</i> | <i>Cumulative Percent</i> |
| Valid            | Pelajar/Mahasiswa | 2                | 2.1            | 2.1                  | 2.1                       |
|                  | Wiraswasta        | 4                | 4.2            | 4.2                  | 6.3                       |
|                  | Pegawai Negeri    | 5                | 5.2            | 5.2                  | 11.5                      |
|                  | Pegawai Swasta    | 40               | 41.7           | 41.7                 | 53.1                      |
|                  | Ibu Rumah Tangga  | 38               | 39.6           | 39.6                 | 92.7                      |
|                  | Lain-lain         | 7                | 7.3            | 7.3                  | 100.0                     |
|                  | Total             | 96               | 100.0          | 100.0                |                           |

**LAMPIRAN 11**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN**

**Tabel XI.1**  
Tingkat Kepuasan Pasien

| <b>Kepuasan Pasien</b> |             |                  |                |                      |                           |
|------------------------|-------------|------------------|----------------|----------------------|---------------------------|
|                        |             | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> | <i>Valid Percent</i> | <i>Cumulative Percent</i> |
| Valid                  | Cukup Puas  | 1                | 1.0            | 1.0                  | 1.0                       |
|                        | Puas        | 45               | 46.9           | 46.9                 | 47.9                      |
|                        | Sangat Puas | 50               | 52.1           | 52.1                 | 100.0                     |
|                        | Total       | 96               | 100.0          | 100.0                |                           |

## LAMPIRAN 12

## WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP

Tabel XII.1

Waktu Tunggu Pelayanan Resep

| Waktu Tunggu |               |                  |                |                      |                           |
|--------------|---------------|------------------|----------------|----------------------|---------------------------|
|              |               | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> | <i>Valid Percent</i> | <i>Cumulative Percent</i> |
| Valid        | 1 - 10 menit  | 26               | 27.1           | 27.1                 | 27.1                      |
|              | 11 - 20 menit | 50               | 52.1           | 52.1                 | 79.2                      |
|              | 21 - 30 menit | 18               | 18.8           | 18.8                 | 97.9                      |
|              | 31 - 40 menit | 2                | 2.1            | 2.1                  | 100.0                     |
|              | Total         | 96               | 100.0          | 100.0                |                           |

Tabel XII.2

Waktu Tunggu Pelayanan Resep berdasarkan Permenkes Nomor 24 Tahun 2021

| Waktu Tunggu berdasarkan Permenkes Nomor 34 Tahun 2021 |                |                  |                |                      |                           |
|--------------------------------------------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|---------------------------|
|                                                        |                | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> | <i>Valid Percent</i> | <i>Cumulative Percent</i> |
| Valid                                                  | Sesuai Standar | 96               | 100.0          | 100.0                | 100.0                     |

## UJI FISCHER EXACT TEST

## Tabulasi Silang Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Kepuasan Pasien

| Waktu Tunggu * Kepuasan Pasien Crosstabulation |               |                 |      |             |       |
|------------------------------------------------|---------------|-----------------|------|-------------|-------|
| Count                                          |               |                 |      |             |       |
|                                                |               | Kepuasan Pasien |      |             | Total |
|                                                |               | Cukup Puas      | Puas | Sangat Puas |       |
| Waktu Tunggu                                   | 1 - 10 menit  | 0               | 11   | 15          | 26    |
|                                                | 11 - 20 menit | 0               | 22   | 28          | 50    |
|                                                | 21 - 30 menit | 1               | 11   | 6           | 18    |
|                                                | 31 - 40 menit | 0               | 1    | 1           | 2     |
| Total                                          |               | 1               | 45   | 50          | 96    |

### Uji *Fischer Exact Test*

| <b>Chi-Square Tests</b>                                                                       |                    |           |                                                   |                                 |                                      |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|---------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|
|                                                                                               | <i>Value</i>       | <i>df</i> | <i>Asymptotic<br/>Significance (2-<br/>sided)</i> | <i>Exact Sig.<br/>(2-sided)</i> | <i>Exact<br/>Sig. (1-<br/>sided)</i> | <i>Point<br/>Probability</i> |
| <i>Pearson Chi-Square</i>                                                                     | 6.841 <sup>a</sup> | 6         | .336                                              | .244                            |                                      |                              |
| <i>Likelihood Ratio</i>                                                                       | 5.963              | 6         | .427                                              | .413                            |                                      |                              |
| <i>Fisher-Freeman-Halton Exact<br/>Test</i>                                                   | 8.105              |           |                                                   | .280                            |                                      |                              |
| <i>Linear-by-Linear Association</i>                                                           | 2.504 <sup>b</sup> | 1         | .114                                              | .144                            | .074                                 | .031                         |
| <i>N of Valid Cases</i>                                                                       | 96                 |           |                                                   |                                 |                                      |                              |
| <i>a. 6 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.</i> |                    |           |                                                   |                                 |                                      |                              |
| <i>b. The standardized statistic is -1.582.</i>                                               |                    |           |                                                   |                                 |                                      |                              |

**LAMPIRAN 14**  
**DOKUMENTASI PENELITIAN**



### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Lubiana Salwaa

Tempat, Tanggal Lahir : Garut, 17 September 2001

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Kp. Bantarjati RT.02 RW.08 Desa Bagendit Kec.  
Banyuresmi Kab. Garut

Kewarganegaraan : Indonesia

Agama : Islam

Status : Mahasiswa

No. Telp : 083107659507

Email : [lubianas44@gmail.com](mailto:lubianas44@gmail.com)

Riwayat Pendidikan :

- TK Al-Jihad
- SD Negeri Bagendit 1
- MDT Al-Jihad
- MTs Persis Tarogong
- MA Persis Tarogong
- Universitas Garut