



**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS BERGAS KABUPATEN SEMARANG**

SKRIPSI

Oleh :

SUGIANTORO

NIM. 050117A103

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

2021

HALAMAN PERSETUJUAAN

Proposal Berjudul :

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BERGAS KAB**

SEMARANG

Disusun Oleh :

SUGIANTORO

NIM. 050117A103

**FAKULTAS KESEHATAN
PROGRAM STUDI FARMASI
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
UNGERAN**

Telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi

Ungaran, 7 Juni 2021

Pembimbing



apt Richa Yuswanina, S.Farm.,M.Si

NIDN.0630038702

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul :


**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BERGAS KABUPATEN SEMARANG**

Disusun Oleh :
SUGIANTORO
NIM.050117A103

Telah diajukan dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi S-1
Farmasi, Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo, pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 10 Agustus 2021

Tim Penguji : Ketua/Pembimbing


apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si
NIDN.0630038702

Anggota/Penguji 1


apt. Anita Kumala Hati, S.Farm., M.Si
NIDN. 0604108601

Anggota/Penguji 2


apt. Nike Dyaluriceti, S.Farm., M.Si
NIDN. 0600118702

Ketua Program Studi Farmasi


apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si
NIDN.0630038702


Dekan Fakultas Kesehatan
Rosalina, S.Kp., M.Kes.
NIDN.0621127102

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Sugiantoro
Nim : 050117A103
Program Studi/Fakultas : S-1 Farmasi/Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul **“ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BERGAS KAB SEMARANG”** adalah karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibantu oleh pembimbing.
3. Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebutkan judul aslinya serta dicantumkan daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi dari pihak akademik Universitas Ngudi Waluyo.

Pembimbing



apt Richa Yusyantina, S.Farm., M.Si
NIDN.0630038702

Ungaran, Agustus 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Sugiantoro
NIM.050117A103

PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sugiantoro

Nim : 050117A103

Program Studi/Fakultas : S-1 Farmasi/Kesehatan

Menyatakan memberikan kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan , mengalih media/ memformatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya yang berjudul **“ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BERGAS KAB SEMARANG”** untuk kepentingan akademis.

Ungaran, Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,



(Sugiantoro)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Sugiantoro
Tempat/Tanggal Lahir : Cilacap 02 Juli 1997
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Alamat : Desa Parbulu RT 05/RW 02, Kecamatan Waelata,
Kab Buru
Email : SToro573@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

1. SD INPRES 1 UNIT XVII (2003-2009)
2. SMP NEGERI PARBULU (2009-2012)
3. SMA NEGERI 9 WAEAPO (2012-2015)
4. S1-Farmasi, Universitas Ngudi Waluyo (2017-Sekarang)

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi Juli 2021
Sugiantoro
050117A103

ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BERGAS KABUPATEN SEMARANG

ABSTRAK

Latar Belakang : Waktu tunggu merupakan lamanya waktu pasien menunggu pelayanan kefarmasian sampai mendapatkan obat, menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan pasien. Penyebab utama lamanya waktu pelayanan pasien di Instalasi Farmasi salah satunya yaitu banyaknya pasien yang berkunjung, pemeriksaan resep terlebih dahulu oleh petugas apotek dan penyiapan obat, terbatasnya staf pelayanan kefarmasian lainnya. Kualitas pelayanan kefarmasian dapat dilihat melalui beberapa dimensi seperti dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*.

Tujuan : Untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang.

Metode : Penelitian ini merupakan penelitian secara kuantitatif non eksperimental dengan pengambilan data secara prospektif dengan media *google form*. Pengambilan sampel dilakukan secara *non probability sampling* sampel sebanyak 100 sampel yang merupakan pasien yang menunggu dalam pelayanan resep obat.

Hasil : Hasil penelitian waktu tunggu pelayanan resep dikatakan sesuai standar sebesar 98%, sedangkan yang tidak sesuai standar sebesar 2%. Untuk hasil dari kepuasan pasien di instalasi farmasi Puskesmas Bergas kabupaten Semarang, pada variable sangat puas sebesar 42%, puas sebesar 54% dan untuk yang kurang puas sebesar 4%. Pada uji *chi square* menunjukkan hasil uji statistik di dapatkan nilai $p = 0,094 > 0,05$ yang menunjukkan tidak adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien.

Kesimpulan : Kualitas pelayanan resep di instalasi farmasi Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang kepada pasien dikategorikan puas dan tidak adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan.

Kata Kunci : waktu tunggu, kepuasan pasien, Puskesmas

Ngudi Waluyo University
Study Program Pharmacy Faculty of Health
Thesis, July 2021
Sugiantoro
050117A103

**ANALYSIS OF WAITING TIME FOR PRESCRIPTION SERVICES WITH
THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN PUSKESMAS BERGAS,
SEMARANG DISTRICT**

ABSTRACT

Background: Waiting time is the length of time the patient waits for pharmaceutical services to get the drug, waiting for a long time causes patient dissatisfaction. The main causes of the length of time for patient service at the Pharmacy Installation are the large number of patients visiting, checking prescriptions first by pharmacists and drug preparation, and the limited number of other pharmacy service staff. The quality of pharmaceutical services can be seen through several dimensions such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy

Objective: To determine the relationship between waiting time for prescription services with the level of patient satisfaction at the Bergas Public Health Center, Semarang Regency.

Methods: This research is a non-experimental quantitative research with prospective data collection using google form media. Sampling was carried out by non-probability sampling of 100 samples, which were patients waiting for drug prescription services.

Results: The results of the research on waiting time for prescription services are said to be in accordance with the standard of 98%, while those that are not according to standards are 2%. For the results of patient satisfaction at the pharmacy installation of the Bergas Public Health Center, Semarang district, the variable was very satisfied by 42%, satisfied by 54% and for the less satisfied by 4%. In the chi square test, the statistic test results obtained a p value of $0.094 > 0.05$ which indicates that there is no relationship between waiting time for prescription services and the level of patient satisfaction.

Conclusion: The quality of prescription services at the pharmacy installation of the Bergas Public Health Center, Semarang Regency to patients is categorized as satisfied and there is no relationship between waiting time for prescription services and the level of satisfaction.

Keywords: waiting time, patient satisfaction, Puskesmas

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi penelitian dengan judul “Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang ”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk meraih gelar Sarjana Program Studi S1 Farmasi di Universitas Ngudi Waluyo.

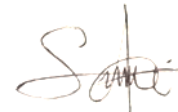
Dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari doa, bantuan dan arahan serta bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum., selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo
2. Rosalina, S.Kp.,M.Kes, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo
3. apt, Richa Yuswantina, S.Farm.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo serta pembimbing yang telah meluangkan waktu dalam memberikan arahan, bimbingan, kritik dan saran dalam penyusunan Skripsi ini
4. Bapak ibu dosen Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan bekal ilmu dan wawasan kepada kami selama ini.
5. Seluruh dosen dan staf pengajar Universitas Ngudi Waluyo yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dengan segala tambahan ilmu pengetahuan dan wawasannya kepada kami selama ini
6. Kedua orangtua, Bapak Budiono dan Ibu Ermawati yang selalu memberikan semangat, motivasi, cinta, kasih sayang, dan selalu mendoakan disetiap sholatnya serta begitu tulus yang tiada hentinya. Semoga segala usaha dan hasil yang dicapai penulis menjadi suatu kebanggaan tersendiri bagi kedua orangtua penulis

7. Orang yang penulis sayangi setelah keluarga penulis, Chofifah Melati Sukma terimakasih banyak atas segala dukungannya, motivasinya sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisannya ini.
8. Teman-teman Farmasi Universitas Ngudi Waluyo angkatan 2017 atas kebersamaan kita selama ini
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terimakasih atas kebersamaan, doa, bantuan, kritik dan saran, semoga tetap terjalin tali persaudaraan ini

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari sempurna. untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna perbaikan dan penyempurnaan Skripsi ini. semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya dan institusi kesehatan khususnya.

Ungaran, Agustus 2021



Sugiantoro

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
RIWAYAT HIDUP PENULIS	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Teoritis.....	6
B. Kerangka Teori	24
C. Kerangka Konsep	25
D. Keterangan Empiris	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
A. Desain Penelitian	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	26

C. Subjek Penelitian	27
D. Definisi Operasional	29
E. Etika Penelitian	32
F. Pengumpulan Data	34
G. Pengolahan Data	38
H. Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
B. Hasil dan Pembahasan	46
C. Keterbatasan Penelitian.....	64
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	24
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	25

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Interpretasi Terhadap Koefisien Kontingensi (Oktavia, 2016)	43
Tabel 4.1	Uji Validitas Kuesioner Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Tehadap Kepuasan Pasien	47
Tabel 4.2	Uji Reliabilitas Kuesioner Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Tehadap Kepuasan Pasien	49
Tabel 4.3	Karakteristik Responden di Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang	50
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Jenis Resep Di Instalasi Farmasi Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2021	55
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2021	55
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Puskesmas Bergas Tahun 2021	56
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bergas Tahun 2021 Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	57
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bergas Tahun 2021 Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	58
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bergas Tahun 2021 Berdasarkan Dimensi Kepastian (<i>Assurance</i>).....	59

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bergas Tahun 2021 Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>).....	60
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bergas Tahun 2021 Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangile</i>).....	61
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi Kepuasan Di Puskesmas Bergas Tahun 2021	62
Tabel 4.13 Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Puskesmas Bergas Tahun 2021	62