



**ANALISA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS 11 ILIR KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Oleh :

NYAYU AYUNDA SYARI

NIM. 052191089

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

2021



**ANALISA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS 11 ILIR KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Oleh :

NYAYU AYUNDA SYARI

NIM. 052191089

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS 11 ILIR
KOTA PALEMBANG**



telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk diujikan.

Ungaran, 10 Agustus 2021

Pembimbing

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

NIDN.0630038702

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi berjudul :

**ANALISA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS 11 ILIR
KOTA PALEMBANG**

disusun oleh:

NYAYU AYUNDA SYARI
NIM. 052191089

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Farmasi,
Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada:

Hari : Selasa

Tanggal 10 Agustus 2021

Tim Penguji : Ketua/Pembimbing

apt. Richa Yuswanti, S.Farm., M.Si
NIDN. 0680038702

Anggota / Penilai 1

apt. Niken Dyaharesti, S.Farm., M.Si
NIDN. 0609118702

Anggota / Penguji 2

apt. Istianatus Sunnah, S.Farm., M.Sc
NIDN. 0629107703

Ketua Program Studi

apt. Richa Yuswanti, S.Farm., M.Si
NIDN/0630038702

Dean Fakultas



Rosatima, S. Kp., M.Kes
NIDN. 0621127102

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Nyayu Ayunda Syari
 NIM : 052191089
 Program Studi/Fakultas : Farmasi/KeschatanDengan

ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul **"ANALISA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS 11 ILIR KOTA PALEMBANG"** adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Semarang, 10 Agustus 2021

Pembimbing,



apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si
 NIDN.0629107703

Yang membuat pernyataan,



Nyayu Ayunda Syari
 NIM.052191089

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nyayu Ayunda Syari

Nim 052191089

Mahasiswa : Program Studi S1 Farmasi

Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, merawat dan mempublikasikan Skripsi saya dengan judul “Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas 11 Ilir Kota Palembang”.

Ungaran, 10 Agustus 2021

Yang Membuat Pernyataan


Nyayu Ayunda Syari

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas 11 Ilir Kota Palembang”** tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Farmasi di Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini dapat disusun dan diselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Subyantoro, M. Hum., selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
2. Rosalina, S.Kp., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
3. apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si selaku Ketua Program Studi Farmasi, Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
4. apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si selaku pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, petunjuk, bimbingan serta masukan dan nasehat selama penyusunan Skripsi.
5. Seluruh dosen dan karyawan Program Studi Farmasi, Universitas Ngudi Waluyo.

6. Bapak M. SyahBandi dan Ibu Agustina, selaku orang tua dari penulis yang selalu memberikan dukungan yang sangat besar, motivasi dan doa restuhingga skripsi ini selesai.
7. Sella Oktavia Nasyir S.E selaku sahabat dari penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan Skripsi ini.
8. Ronaldo S.H., M.H yang selalu memberikan semangat dan motivasi selama penelitian hingga penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh keluarga besar, dan rekan-rekan angkatan 2019 farmasi transfer, terima kasih telah berjuang bersama, selalu mendukung dan menguatkan satu sama lain.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bagi ilmu kefarmasian. Semoga kita selalu dalam lindungan Allah SWT.

Semarang, 10 Agustus 2021



Penyusun

RIWAYAT HIDUP



- Nama : Nyayu Ayunda Syari
- Tempat,Tanggal Lahir : Palembang, 22 Agustus 1998
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Agama : Islam
- Alamat : Jl. Pangeran Ayin Lr. Amal, No. 211b rw.02 rt.01
Kel. Banyuasin, Kenten Laut
- Kewarganegaraan : Warga Negara Indonesia
- Motto : “Jawaban dari Sebuah Keberhasilan Adalah Terus Belajar dan Tak Kenal Putus Asa”
- Riwayat Pendidikan :
1. SDN 58 Palembang 2003-2009
 3. SMP Yayasan Pembina Palembang 2009-2012
 4. SMK Farmasi Pembina Palembang 2012-2015
 5. STIFI Bhakti Pertiwi Palembang Studi D-III Farmasi 2015-2018
 6. Tercatat sebagai mahasiswa S1 Farmasi Transfer Universitas Ngudi Waluyo Kab.Semarang tahun 2019-sekarang.

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, 10 Agustus 2021
Nyayu Ayunda Syari
052191089

ANALISA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS 11 ILIR KOTA PALEMBANG

103 halaman + 14 tabel + 2 gambar + 12 lampiran

ABSTRAK

Latar belakang : Waktu tunggu merupakan salah satu standar minimal dalam pelayanan kefarmasian puskesmas, waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas akan mempengaruhi kepuasan pasien. Sehingga perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan resep terkait tingkat kepuasan pasien.

Metode: Penelitian dilakukan di Puskesmas 11 Ilir Kota Palembang menggunakan metode analitik (*survey*) dan *cross sectional*. Teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 64 orang. Analisis Statistik menggunakan SPSS dengan uji Chi-Square dengan tingkat signifikan 0,05.

Hasil : Waktu pelayanan resep untuk racikan maupun non racikan yang sesuai standar (84,4%) sedangkan yang tidak sesuai standar (15,6%). Tingkat kepuasan pasien yang merasa puas (65,6%) sedangkan yang tidak merasa puas (34,4%). Berdasarkan hasil uji Chi-square diperoleh nilai *p-value* = 0,000. Artinya terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien.

Simpulan : Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada korelasi atau hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep racikan maupun non racikan dengan kepuasan pasien di puskesmas 11 Ilir Kota Palembang.

Kata Kunci : Waktu tunggu, Kepuasan pasien, Puskesmas

Kepustakaan : 22 (2011-2016)

Ngudi Waluyo University
Study Program of Pharmacy, Faculty of Health
Final Project, 10 August 2021
Nyayu Ayunda Syari
052191089

**ANALYSIS OF WAITING TIME FOR PRESCRIPTION
SERVICES WITH THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN
PUSKESMAS 11 ILIR, PALEMBANG CITY**

103 pages + 14 tables + 2 pictures + 12 attachments

ABSTRACT

Background : Waiting time is one of the minimum standards in pharmacy services at puskesmas, waiting time to get quality services will affect patient satisfaction. So it is necessary to do research that aims to determine the description of the waiting time for prescription services related to the level of patient satisfaction.

Methods: The research was conducted at 11 Ilir Health Center in Palembang City using analytical (methods *survey*) and *cross sectional*. The sampling technique used is *purposive sampling* with the number of respondents as many as 64 people. Statistical analysis using SPSS with Chi-Square test with a significant level of 0.05.

Results : The service time for prescriptions for both concoction and non-concoction is in accordance with the standard (84.4%) while those that are not according to the standard (15.6%). The level of satisfaction of patients who are satisfied (65.6%) while those who are not satisfied (34.4%). Based on the results of the Chi-square test, the obtained *p-value* = 0.000 was. This means that there is a relationship between waiting time for prescription services and patient satisfaction.

Conclusion: From this study it can be concluded that there is a correlation or relationship between waiting time for concoction and non-concoction prescription services with patient satisfaction at the 11 Ilir Public Health Center, Palembang City.

Keywords: waiting time, patient satisfaction, public health center

Library : 22 (2011-2016)

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS	v
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vi
PRAKATA	vii
MOTTO DAN BIODATA	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
HALAMAN LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Pustaka	6
1. Puskesmas	6
2. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas.....	8
3. Waktu tunggu pelayanan.....	17
4. Kepuasan Pelanggan/pasien	18
B. Kerangka Teoritis	22
C. Kerangka Konsep	23
D. Empiris.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Desain Penelitian	24
B. Lokasi Penelitian	24
C. Subyek Penelitian	24
D. Definisi Operasional.....	25
E. Variabel Penelitian.....	26
F. Pengumpulan Data.....	26
G. Pengelolaan Data.....	27

H. Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Hasil dan Pembahasan.....	31
1. Analisis Univariat.....	35
2. Analisis Bivariat.....	49
B. Keterbatasan Penelitian	54
BAB V PENUTUP	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kategori Skala Likert.....	30
Tabel 4.1 Hasil Uji Validasi Kepuasan Pasien	33
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 4.3 Butir Soal dan Aspek Kepuasan.....	34
Tabel 4.4 Jumlah Frekuensi Pelayanan Resep Racikan Dan Non Racikan	35
Tabel 4.5 Jumlah Frekuensi Responden Berdasarkan Waktu Tunggu..	36
Tabel 4.6 Kepuasan Pasien.....	37
Tabel 4.7 Distribusi Parameter Kepuasan Pasien Tangible	39
Tabel 4.8 Distribusi Parameter Kepuasan Pasien Reliability	41
Tabel 4.9 Distribusi Parameter Kepuasan Pasien Responsive	43
Tabel 4.10 Distribusi Parameter Kepuasan Pasien Assurance	44
Tabel 4.11 Distribusi Parameter Kepuasan Pasien Empathy	46
Tabel 4.12 Distribusi Jumlah Pasien Berdasarkan Lima Dimensi Aspek Kepuasan	47
Tabel 4.13 Hubungan Antara Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien.....	49
Tabel 4.14 Hubungan Antara Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Dilihat dari Pelayanan Jenis Resep	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	22
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Pengambilan Data Dari Kampus Untuk Dinkes	60
Lampiran 2. Surat Izin Dari Badan Kesbangpol Kota Palembang Untuk Dinkes	61
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian Di Puskesmas 11 Ilir Kota Palembang	62
Lampiran 4. Surat Selesai Penelitian Di Puskesmas 11 Ilir Kota Palembang	63
Lampiran 5. Izin Kode Etik Dari Komisi Penelitian Kesehatan (KEKP)	64
Lampiran 6. Lembar Kuesioner	65
Lampiran 7. Hasil Validasi Dan Reliabilitas	68
Lampiran 8. Output SPSS	74
Lampiran 9. Data Penelitian	84
Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian	99
Lampiran 11. Lembar Konsultasi Skripsi	100
Lampiran 12. Hasil Cek Turnitin	103