



**ANALISA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN
TINGKAT KEPUASAN DI APOTEK DARA**

SKIRIPSI

Oleh :

FAJRIANNUR

NIM. 052191111

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

2022



**ANALISA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN
TINGKAT KEPUASAN DI APOTEK DARA**

SKIRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Oleh

FAJRIANNUR

NIM. 052191111

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

**ANALISA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN TINGKAT
KEPUASAN DI APOTEK DARA**

Disusun oleh :

Fajriannur

052191111

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

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing
dan telah diperkenankan untuk diujikan

Banjarmasin, 11 Januari 2022



apt. Yuswantina S.Farm., M.Si

NIDN. 0630038702

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN TINGKAT KEPUASAN
DI APOTEK DARA**

Disusun oleh:

NAMA : FAJRIANNUR
NIM : 052191111

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

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

Hari : Selasa
Tanggal : 8 Februari 2022

**Tim Penguji
Ketua/Pembimbing Utama**



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

NIDN. 0630038702

Anggota / Pengguji 1



apt.Niken Dyahariessti, S.Farm., M. Si

NIDN. 0609118702

Anggota / Pengguji 2



apt.Sikni Retno Karminingtyas, S.Farm., M. Sc

NIDN. 0606068303

Ketua Program Studi



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

NIDN. 0630038702

Dekan Fakultas Kesehatan



Eko Susilo, S.Kep., Ns., N.Kep

NIDN. 0627097501

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama :Fajriannur

NIM : 052191111

Program Studi/Fakultas : Farmasi/Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul **“Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Tingkat Kepuasan Di Apotek Dara”** 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 dan dibimbing serta 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 sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Banjarmasin, 9 Februari 2022

Pembimbing

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

NIDN. 0630038702

Yang membuat Pernyataan

NIM.052191111

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Fajriannur

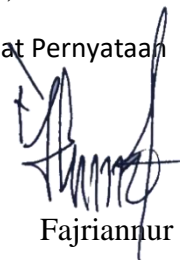
NIM : 052191111

Program studi : S1 Farmasi

Menyatakan sumber kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalihkan media/format-kan, merawat, dan mempublishkan Skripsi saya dengan judul **“Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Tingkat Kepuasan Di Apotek Dara”** Untuk kepentingan akademik.

Banjarmasin, 9 Februari 2022

Yang membuat Pernyataan



Fajriannur

NIM.052191111

RIWAYAT HIDUP PENULIS



- Nama : Fajriannur
- Tempat Tanggal Lahir : Parenggean, 11 Juli 1998
- Jenis Kelamin : Laki-laki
- Agama : Islam
- Alamat : Jl.Ramba Kota Sampit Kec Parenggean
Kab. Kotawaringin Timur Provinsi
Kalimantan Tengah
- Email : fajridvaliancer@gmail.com
- Ayah : Muhrani
- Ibu : Marlina
- Riwayat Pendidikan :
1. SD Bahtera Parenggean Kalimantan Tengah 2010
 2. MTS Darul Hijrah Putra Kalimantan Selatan 2013
 3. MA Darul Hijrah Putra Kalimantan Selatan 2016
 4. D-3 Farmasi ISFI Banjarmasinulus 2019
 5. Tercatat sebagai mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo Ungaran tahun 2019-sekarang

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, 10 Desember 2021
FAJRIANNUR
052191111

ANALISA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN TINGKAT KEPUASAN DI APOTEK DARA

90 halaman + 14 tabel + 2 gambar + 12 lampiran

ABSTRAK

Latar belakang waktu tunggu sering memberikan masalah pada seorang pasien sebab semakin lama waktu tunggu tersebut akan membuat pasien tidak puas saat mereka akan membeli obat di apotek. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan resep terhadap tingkat kepuasan pasien di apotek dara Kelurahan Kuripan Kecamatan Banjarmasin Timur.

Metode: penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif observasional analitik dengan metode *cross sectional*. Populasi adalah 150 dengan teknik *accidental sampling* dan sampel penelitian sebanyak 100 orang. Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan menggunakan kuesioner tertutup. Analisis data menggunakan analisis Univariat dan analisis Bivariat dengan Uji Chi-square menggunakan perhitungan SPSS.

Hasil : Lama waktu tunggu saat yang terbanyak adalah lama menunggu sebanyak 60 orang (60%). Kepuasan pasien tidak puas sebanyak 60 orang (60%). Hasil uji bahwa ada Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Dara Kelurahan Kuripan Kecamatan Banjarmasin Timur dari Pearson Chi-Square Nilai $p = 0,000 < 0,05$ dari taraf kepercayaan. Uji nilai chi Square hitung adalah $62.674 >$ Chi tabel sebesar 3,84. Hasil dari nilai korelasi positif menunjukkan bahwa 0,792 termasuk dalam kategori kuat.

Simpulan : Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Dara Kelurahan Kuripan Kecamatan Banjarmasin Timur

Kata Kunci : waktu tunggu, tingkat kepuasan, apotek
Kepustakaan : 21 (2011-2016)

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study Program, Faculty of Health
Thesis, 10 December 2021
FAJRIANNUR
052191111

ANALYSIS OF WAITING TIME FOR PRESCRIPTION SERVICES WITH
SATISFACTION LEVEL AT DARA Pharmacy

90 pages + 14 tables + 2 pictures + 12 attachments

ABSTRACT

The introduction of waiting time often gives a problem to a patient because the longer the waiting time will make the patient dissatisfied when they are going to buy medicine at the pharmacy. The purpose of this study was to determine the relationship between waiting time for prescription services and the level of patient satisfaction at Dara Pharmacy, Kuripan Village, East Banjarmasin District.

Methods: this research uses an analytical observational by doing in quantitative approach with a cross sectional method. The population is 150 with accidental sampling technique and the research sample is 100 people. Data collection techniques in this study used a closed questionnaire. Data analysis used Univariate analysis and Bivariate analysis with Chi-square test using SPSS calculation.

Result : The longest waiting time is 60 people (60%). Satisfaction of dissatisfied patients as many as 60 respondnet (60%). The test results show that there is a relationship between waiting time for prescription services and the level of patient satisfaction at Dara Pharmacy, Kuripan Village, East Banjarmasin District, from Pearson Chi-Square. P value = 0.000 <0.05 form the truth. The calculated chi square value test is 62.674 > Chi table is 3.84. The results of the positive correlation value indicate that 0.792 is included in the strong category.

Conclusion: it can be concluded that there is a relationship between waiting time for prescription services and the level of patient satisfaction at Dara Pharmacy, Kuripan Village, East Banjarmasin District.

Keywords: waiting time, satisfaction level, pharmacy
Bibliography : 21 (2011-2016)

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarokatuh,

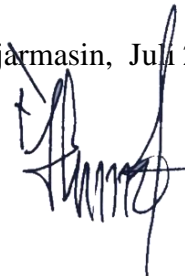
Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah *Subhanahu wa ta'alla* yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Tingkat Kepuasan Di Puskesmas Parenggean“. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas Ngudi Waluyo.

Penyelesaian skripsi ini tak mungkin terwujud tanpa adanya dorongan, bimbingan, semangat, motivasi serta bantuan baik moral maupun materil dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum., selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo
2. Rosalina, S.Kp., M.Kes., selaku dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.

3. Apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si., selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo dan selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan proposal.
4. Seluruh dosen dan staf program studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.
5. Ayah, ibu dan adikku tersayang yang telah memberikan dukungan dan semangat.
6. Teman-teman seperjuangan khususnya teman-teman angkatan 2019 dan yang telah berbagi suka dan duka serta pengalaman selama masa-masa kuliah.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu pelaksanaan tugas akhir skripsi ini. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmatnya kepada semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini bermanfaat dalam menambah pengetahuan dan wawasan bagi kita semua. Amin ya Rabbal'alamin. Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Banjarmasin, Juli 2021



Fajriannur

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	v
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

.....
1

B. Rumusan Masalah

.....
4

C. Tujuan Penelitian

.....
5

D. Manfaat Penelitian

.....
5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teoritis

.....	
7	
1. Definisi Apotek	
.....	
7	
2. Pengolahan Apotek	
.....	
8	
3. Pelayanan Kefarmasian di Apotek	
.....	
10	
4. Pelayanan	
.....	
12	
5. Waktu Tunggu Pelayanan Resep	13
6. Standar Waktu Tunggu Pelayanan Resep	14
7. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep	
.....	
14	
8. Kepuasan Pasien	
.....	
15	
9. Pengukuran Kepuasan	

.....
23

B. Kerangka Teoritis

.....
25

C. Kerangka Konsep

.....
26

D. Kerangka Empiris

.....
26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

.....
27

B. Lokasi Penelitian

.....
27

C. Subjek Penelitian

.....
28

1. Populasi

.....
28

2. Sampel

.....
28

D. Variable Penelitian	
.....	
29	
E. Pengumpulan Data	
.....	
30	
F. Pengolahan Data.....	31
G. Analisis Data	
.....	
32	

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Hasil dan Pembahasan	
.....	
35	
B. Keterbatasan Penelitian	
.....	
49	

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	
.....	
50	
B. Saran-Saran	
.....	
50	

DAFTAR PUSTAKA

.....
52

LAMPIRAN

.....
54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Obat Yang Dipesan Konsumen

.....
4

Tabel 2. 1 Kerangka Teori

.....
25

Tabel 2. 2 Kerangka Konsep

.....
26

Tabel 3.1 Variabel X Standar Waktu Tunggu Resep

.....
32

Tabel 3.2 Variabel Y

.....
33

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

.....
36

Tabel 4.2 Hasil Distribusi Frekuensi Lama waktu

.....

37

Tabel 4.3 Hasil Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

.....

37

Tabel 4.4 Hasil Tabulasi Silang Chi Square Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Dara Kelurahan Kuripan Kecamatan Banjarmasin Timur

.....

38