

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MUJUR PRAYA TIMUR**

Disusun oleh :

**RAHMATUL UMMAH**

**NIM. 050118A135**

**PROGRAM STUDI FARMASI**

**FAKULTAS KESEHATAN**

**UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

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

Ungaran, 16 Januari 2022

**Pembimbing**



Istianatus Sunnah, S.Farm., Apt

**NIDN. 0629107703**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MUJUR**

**PRAYA TIMUR**

disusun oleh:

**RAHMATUL UMMAH**

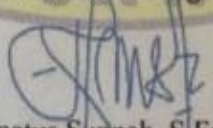
**050118A135**

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


Hari : Rabu

Tanggal : 9 Februari 2022

**Tim Penguji :**  
**Ketua / Pembimbing Utama**

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

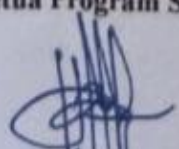
**Anggota / Penguji I**

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

**Anggota / Penguji II**

  
Dr. apt. Jatmiko Susilo, M.Kes  
NIDN. 06100066102

**Ketua Program Studi**

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



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Rahmatul Ummah  
NIM : 050118A135  
Tempat, Tanggal Lahir : Penangsak, 26 September 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Penangsak, des. Sengkerang, kec. Praya Timur, kab. Lombok Tengah,  
prov. Nusa Tenggara Barat  
Email : [rahmatul26sep@gmail.com](mailto:rahmatul26sep@gmail.com)

### Riwayat Pendidikan:

1. Mi Assyafi'iyah Nw Penangsak 2012
2. Smp Plus Munirul Arifin Nw Praya 2015
3. Man 1 Praya 2018
4. Tercatat Mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo sampai sekarang

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Rahmatul Ummah

NIM : 050118A135

Program Studi / Fakultas : Program Studi Farmasi / Fakultas Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul **“Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep dan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Mujur Praya Timur”** 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 sesungguhnya dan apabila 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.

Ungaran, 10 Februari 2022

Pembimbing

  
Istianatus Sunnah, S.Farm., Apt

NIDN. 0629107703

Yang membuat pernyataan,



Rahmatul Ummah  
NIM.050118A135

## PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahmatul Ummah

NIM : 050118A135

Mahasiswa : Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/memformatkan, dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul **“Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep dan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Mujur Praya Timur”** untuk kepentingan akademis.

Ungaran, 10 Februari 2022

Yang Membuat Pernyataan,



(Rahmatul Ummah)

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan  
Skripsi, Februari 2022  
Rahmatul Ummah  
050118A135

## EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MUJUR PRAYA TIMUR

### ABSTRAK

**Latar Belakang :** Instalasi pelayanan kefarmasian seperti puskesmas dituntut untuk meningkatkan pelayanan salah satunya dengan waktu tunggu sesuai dengan standard pelayanan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep dan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian.

**Metode :** Data waktu tunggu yang diperoleh dihitung persentase kesesuaian berdasarkan standar pelayanan puskesmas dan dihitung persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi berwujud (*Tangible*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepastian (*Assurance*), empati (*Emphaty*) dan keandalan (*Reliability*).

**Hasil :** Hasil penelitian pada waktu tunggu terdapat 81 resep yang memenuhi standar waktu tunggu pelayanan resep yang sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan oleh Puskesmas Mujur Praya Timur untuk waktu tunggu obat jadi 3-5 menit dan waktu tunggu obat racikan yaitu 10-15 menit. Persentase tingkat kepuasan berdasarkan 5 dimensi diperoleh bahwa dimensi *Tangible* termasuk kategori puas (79,75%), *Responsiveness* termasuk kategori sangat puas (88,88%), *Assurance* termasuk kategori sangat puas (86,81%), *Emphaty* termasuk kategori sangat puas (86,25%), dan *Reliability* termasuk kategori sangat puas (85,88%).

**Kesimpulan :** Pada evaluasi waktu tunggu dari 81 resep dinyatakan memenuhi standar waktu tunggu pelayanan resep yang sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan oleh puskesmas dengan persentase 100%. Evaluasi tingkat kepuasan pasien pada 5 dimensi yaitu dimensi *Tangibel* termasuk klasifikasi puas dengan persentase 79,75, *Responsiveness* termasuk klasifikasi sangat puas (88,89%), *Assurance* termasuk klasifikasi sangat puas (86,81%), *Emphaty* termasuk klasifikasi sangat puas (86,26%), dan *Reliability* termasuk klasifikasi sangat puas dengan persentase (85,88%).

**Kata Kunci :** Waktu tunggu, kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian.

Ngudi Waluyo University  
Pharmacy Study Program, Faculty of Health  
Final Project, February 2022  
Rahmatul Ummah  
050118A135

## EVALUATION OF WAITING TIME FOR PRESCRIPTION SERVICES AND LEVEL OF PATIENT SATISFACTION AT PUSKESMAS MUJUR PRAYA TIMUR

### ABSTRACT

**Background:** Pharmaceutical service installations such as puskesmas are required to improve services, one of which is waiting times according to service standards. Good service will increase patient satisfaction. The purpose of this study was to evaluate the waiting time for prescription services and the level of patient satisfaction in pharmaceutical services.

**Methods:** The waiting time data obtained was calculated according to the percentage of conformity based on health center service standards and calculated the percentage of patient satisfaction levels based on the dimensions of tangible (Tangible), responsiveness (Responsiveness), certainty (Assurance), empathy (Empathy) and reliability (Reliability).

**Results:** The results of the study during the waiting time there were 81 prescriptions that met the standard waiting time for prescription services in accordance with the SOP set by the East Mujur Praya Health Center for the waiting time for drugs to be 3-5 minutes and the waiting time for concoction drugs was 10-15 minutes. The percentage level of satisfaction based on 5 dimensions is obtained that the Tangible dimension is in the satisfied category (79.75%), Responsiveness is in the very satisfied category (88.88%), Assurance is in the very satisfied category (86.81%), Empathy is in the very satisfied category ( 86.25%), and Reliability is included in the very satisfied category (85.88%).

**Conclusion:** In the evaluation of the waiting time of 81 prescriptions, it was stated that they met the waiting time standard for prescription services in accordance with the SOP set by the puskesmas with a percentage of 100%. Evaluation of the level of patient satisfaction on 5 dimensions, namely Tangibel dimensions including the classification satisfied with the percentage of 79.75, Responsiveness including the classification very satisfied (88.89%), Assurance including the classification very satisfied (86.81%), Empathy including the classification very satisfied (86 .26%), and Reliability is classified as very satisfied with the percentage (85.88%).

**Keywords:** Waiting time, patient satisfaction, pharmaceutical services.

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahim

Assalamu'alaikum WarahmatullahiWabarakatuh.

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep dan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Mujur Praya Timur**”.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis telah mendapatkan dorongan, bimbingan dan batuan dari berbagai pihak yang sungguh berarti bagi penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih, penghargaan dan penghormatan kepada :

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum., selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Eko Susilo, S.Kep.,Ns., M.Kep selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas NgudiWaluyo.
3. apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si., Selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.
4. apt. Istianatus Sunnah, S.Farm., M.Sc selaku dosen pembimbing atas kesabaran, ketulusan dan keikhlasannya dalam memberikan bimbingan, dukungan dan ilmunya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen pengajar dan staf Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan pengetahuan dan wawasannya kepada penulis.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberi nasihat, semangat, motivasi, cinta, perhatian dan kasih sayang serta doa yang begitu tulus tiada hentinya diberikan kepada penulis. Semoga Allah SWT. memberikan rahmat serta kesehatan agar dapat mendampingi penulis menuju impian-impian di masa depan.
7. Tema-teman terdekat Solatyah Lazwardy dan Rosida yanti, Laely Marwiyatul Hasanah, Husnul Khotimah, Liza Aulinda Muhsan, Nuri Sumekar, Trisna Indra Dewi, Weni Widia Istiani, Zuhaela Usna Rahmatin yang telah berbagi suka, duka dan selalu memberikan semangat serta dukungan.
8. Teman-teman S1 Farmasi 2018 atas bantuan dan kerjasamanya selama masa kuliah.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam



penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun dalam rangka perbaikan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamu'alaikum WarahmatullahiWabarakatuh.

Ungaran, 10 Februari 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Rahmatul Ummah', written in a cursive style.

Rahmatul Ummah

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS .....	v
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 Teoritis .....	16
C. Kerangka Konsep .....	17
D. Keterangan Empiris .....	17
BAB III METODE PENELITIAN .....	18
A. Desain Penelitian .....	18
B. Lokasi Penelitian .....	18
C. Subjek Penelitian .....	18

D. Definisi Operasional.....	20
E. Variabel penelitian.....	21
F. Pengumpulan Data.....	22
G. Pengolahan Data.....	22
H. Analisi Data.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	26
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	26
B. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	26
C. Karakteristik Pasien.....	29
D. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep .....	32
E. Tingkat Kepuasan Pasien.....	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	42
A. Kesimpulan.....	42
B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA .....	44
LAMPIRAN .....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori .....	16
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	17

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Hasil Uji Validitas .....	27
Tabel 4.2.	Hasil Uji Reliabilitas .....	28
Tabel 4.3.	karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin.....	29
Tabel 4.4.	Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia .....	30
Tabel 4.5.	Karakteristik Pasien Berdasarkan Pendidikan .....	30
Tabel 4.6.	Karakteristik Pasien Berdasarkan Pekerjaan .....	31
Tabel 4.7.	Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Pasien .....	32
Tabel 4.8.	Jumlah Frekuensi Pelayanan Resep Racikan dan Non Racikan	32
Tabel 4.9.	Jumlah Frekuensi Responden Berdasarkan Waktu Tunggu...	33
Tabel 4.10.	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Berwujud ( <i>Tangible</i> ) .....	34
Tabel 4.11.	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	35
Tabel 4.12.	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Kepastian ( <i>Assurance</i> ) .....	36
Tabel 4.13.	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	38
Tabel 4.14	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	40
Tabel 4.15	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap 5 Dimensi	42

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ethical Clearence .....	48
Lampiran 2. Surat Uji Validitas dan Reabilitas .....	49
Lampiran 3. Surat Balasan Uji Validitas dan Reliabilitas .....	50
Lampiran 4. Surat Penelitian dan Pencarian Data .....	51
Lampiran 5. Surat Balasan Pengambilan Data dan Penelitian.....	52
Lampiran 6. SOP Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Mujur..	53
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	55
Lampiran 8. Kuesioner Penelitian .....	65
Lampiran 9. Hasil Skor Tingkat Kepuasan .....	69
Lampiran 10. Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan .....	86
Lampiran 11. Lembar Format Penelitian Waktu Tunggu .....	97
Lampiran 12. Hasil Kesesuaian Waktu Tunggu .....	99
Lampiran 13. Dokumentasi Pengambilan Data dan Penelitian .....	103