



**ANALISIS HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI
PUSKESMAS AIKMUAL**

SKRIPSI

Oleh

NURUL SAMSUL HIDAYATI

052191058

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

2021



**ANALISIS HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI
PUSKESMAS AIKMUAL**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Oleh :

NURUL SAMSUL HIDAYATI

NIM. 052191058

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

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI PUSKESMAS AIKMUAL



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

Ungaran, 4 februari 2022

Pembimbing



Apt. Niken Dyahariesti, S.Farm., M.Si

NIDN. 0609118702

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi berjudul :

ANALISIS HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI PUSKESMAS AIKMUAL

Disusun Oleh:

NURUL SAMSUL HIDAYATI
NIM. 052191058

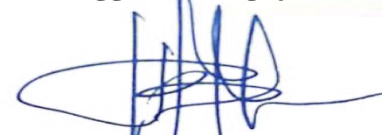
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Farmasi,
Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada :
Hari : Rabu
Tanggal : 9 Februari 2022

Tim Penguji : Ketua / Pembimbing



Apt. Niken Dyahariesti, S.Farm., M.Si
NIDN. 0609118702

Anggota / Penguji 1




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

Anggota / Penguji 2





Apt. Dian Oktianti, S.Farm., M.Sc
NIDN. 0625108102

Ketua Program Studi



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

Dekan Fakultas



Eko Susilo, S.Kep.,Ns. M.Kep
NIDN. 0627097501

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Nurul Samsul hidayati

NIM :052191058

Program Studi/Fakultas : Farmasi/Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul **“ANALISIS HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI PUSKESMAS AIKMUAL”** 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 ketidakbenaran 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.

Praya, 9 Februari 2022

Pembimbing,

Apt. Niken Dyahariesti, S.Farm., M.Si

NIDN. 0609118702

Yang membuat pernyataan,



Nurul Samsul Hidayati

NIM. 052191058

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurul Samsul Hidayati

NIM 052191058

Mahasiswa : Program Studi S1 Farmasi

Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo member kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, merawat dan mempublikasikan Skripsi saya yang dengan judul “Analisis hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di puskesmas aikmual”.

Praya, 9 Februari 2022

Yang membuat pernyataan


Nurul Samsul Hidayati

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Puskesmas Aikmual”**. 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. Niken Dyahariesti, S.Farm., M.Si selaku pembimbing yang telah banyak memberi pengarahan, petunjuk, bimbingan serta masukan dan nasehat selama penyusunan Skripsi.
5. Seluruh dosen dan karyawan Program Studi Farmasi, Universitas Ngudi Waluyo.

6. Bapak Ayin, S.Pd.i dan Ibu Bari'ah, selaku orang tua dari penulis yang selalu memberikan dukungan yang sangat besar, serta memberi motivasi dan do'a restu hingga skripsi ini selesai.
7. Siti Hidayati Mukhlis, S.Farm dan Marfuathun Chatimah Sahamad, S.Farm selaku sahabat dari penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
8. Indriawan, S.Pd yang selalu memberi semangat dan motivasi selama penelitian hingga penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh keluarga besar, dan rekan-rekan angkatan 2019 farmasi transfer, terimakasih telah berjuang bersama dan selalu saling menguatkan satu sama lain.

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

Praya, 9 Februari 2022



Penyusun

MOTTO DAN BIODATA



Nama : Nurul Samsul Hidayati
Tempat, Tanggal Lahir : Selebung , 24 Maret 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Aik Goak, Desa Mertak Tombok Kecamatan Praya
Kabupaten Lombok Tengah
Kewarganegaraan : Warga Negara Indonesia
Motto : “Allah Dulu, Allah Lagi, Allah Terus”.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI	v
PRAKATA	vi
MOTTO DAN BIODATA	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
HALAMAN LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xivv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Tinjauan Teoritis	5
1. Resep.....	5
2. Puskesmas	6
3. Kepuasan Pasien.....	8
4. Waktu Tunggu Pelayanan	12
B. Kerangka Teori.....	14
C. Kerangka Konsep	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
A. Desain Penelitian	16
B. Lokasi Penelitian	16

C.	Subyek Penelitian.....	16
D.	Definisi Operasional	17
E.	Variabel Penelitian.....	18
F.	Pengumpulan Data	18
1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	19
G.	Pengolahan Data.....	21
H.	Analisis Data	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		24
A.	Gambaran Umum	24
1.	Puskesmas Aikmual.....	24
B.	Hasil dan Pembahasan	24
1.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	24
2.	Analisis Univariat.....	27
3.	Analisis Bivariat.....	46
C.	Keterbatasan Penelitian.....	49
BAB V PENUTUP.....		50
A.	Kesimpulan.....	50
B.	Saran	50
DAFTAR PUSTAKA		51
LAMPIRAN		53

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kategori Skala Likert.....	22
Tabel 3.2 Skala Kategorisasi	23
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien	25
Tabel 4.2 Distribusi Jumlah Pelayanan Resep Racikan Dan Non Racikan .	27
Tabel 4.3 Jumlah Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Resep.....	28
Tabel 4.4 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien.....	29
Tabel 4.5 Persentase Kepuasan Pasien Dimensi Tangible/Kenyataan.....	30
Tabel 4.6 Persentase Butir Soal Kepuasan Pasien Dimensi Tangible/Kenyataan	31
Tabel 4.7 Persentase Kepuasan Pasien Dimensi Reliability/Keandalan	33
Tabel 4.8 Persentase Butir Soal Kepuasan Pasien Dimensi Reliability/Keandalan.....	33
Tabel 4.9 Persentase Kepuasan Pasien Dimensi Responsivennes	35
Tabel 4.10 Persentase Butir Soal Kepuasan Pasien Dimensi Responsivennes/Ketanggapan.....	36
Tabel 4.11 Persentase Kepuasan Pasien Dimensi Assurance	38
Tabel 4.12 Persentase Butir Soal Kepuasan Pasien Dimensi Assurance/Jaminan	39
Tabel 4.13 Persentase Kepuasan Pasien Dimensi Emphaty.....	41
Tabel 4.14 Distribusi Butir Soal Parameter Kepuasan Pasien Dimensi Emphaty/Empati.....	42
Tabel 4.15 Persentase jumlah Pasien Berdasarkan Lima Dimensi Kepuasan	44
Tabel 4.16 Jumlah Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap 5 Dimensi Kepuasan.....	45
Tabel 4.17 Distribusi Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien	47
Tabel 4.18 Persentase Hubungan Jenis Resep Dengan Kepuasan Pasien....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	15
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	16

HALAMAN LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian Dari Kesbangpol	54
Lampiran 2. Surat Selesai Pengambilan Data Uji Validitas Dan Realibilitas	55
Lampiran 3. Surat Tanda Selesai Pengambilan Data Di Puskesmas Aikmual.....	56
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian.....	57
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian	59
Lampiran 6. Output SPSS	62
Lampiran 7. Hasil uji validitas dan reliabilitas.....	67
Lampiran 8. Data hasil penelitian.....	74