



**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
MANGUNSARI SALATIGA**

SKRIPSI

OLEH :

LUTFIANA WIDYAWATI

050118A098

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
TAHUN 2022**



**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
MANGUNSARI SALATIGA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Oleh :

Lutfiana Widyawati

050118A098

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
TAHUN 2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
MANGUNSARI**

Oleh :

LUTFIANA WIDYAWATI

NIM. 050118A098

PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
TAHUN 2021

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan
untuk diujikan

Pembimbing



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

NIDN 0629107703

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MANGUNSARI

disusun oleh :

Lutfiana Widyawati

NIM. 050118A098

Telah dipertahankan di depan penguji Skripsi Program Studi S1 Farmasi Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 10 Maret 2022

Tim Penguji :

Ketua/Pembimbing

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

NIDN. 0629107703

Anggota Penguji I

Anggota Penguji II

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

NIDN. 0609118702

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

NIDN. 0630038702

Ketua Program Studi Farmasi

Dekan Fakultas Kesehatan

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

NIDN. 0630038702

Ns. Eko Sunilo, S. Kep., M. Kep

NIDN. 0627097501

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Lutfiana Widyawati

NIM : 050118A098

Program Studi/Fakultas : S1 Farmasi/Kesehatan

Menyatakan memberi kewenangan pada Program Studi Farmasi (Dosen, Pembimbing Skripsi) untuk menyimpan mengalih media/form, merawat serta mempublikasikan skripsi saya dengan judul **“ANALISIS WAKTU TUNGGU DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MANGUNSARI SALATIGA”** untuk kepentingan akademis.

Salatiga, 7 Maret 2022

Yang membuat pernyataan


Lutfiana Widyawati)

MOTTO

“Berbuat baiklah tanpa perlu alasan”

PERSEMBAHAN

Penyusunan skripsi ini dipersembahkan kepada

Allah SWT yang memberikan petunjuk atas doa-doa yang selalu dipanjatkan,

Kedua orang tua saya Bapak Amat Saerodji dan Ibu Sri Hariyati yang senantiasa

memberikan doa, semangat dan motivasi

Kepada seluruh keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan doa untuk

menyelesaikan skripsi

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Maret 2022
Lutfiana Widyawati
050118A098

ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MANGUNSARI SALATIGA

ABSTRAK

Latar Belakang : Waktu tunggu merupakan waktu yang digunakan oleh pasien untuk memperoleh pelayanan kefarmasian yang dimulai dari penyerahan resep sampai pasien menerima obat. Tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari lamanya waktu tunggu pelayanan resep kepada pasien. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengukur dan mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep dan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Mangunsari Salatiga.

Metode : Desain penelitian ini menggunakan metode deskriptif observasi dengan menggunakan kuisioner untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuisioner kepada responden, data yang diperoleh dikelompokkan dan dihitung rata-rata dan ditabulasi hasil.

Hasil : Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Mangunsari <8 menit yang telah sesuai dengan Permenkes, 2016 <15 menit dengan rata-rata pelayanan resep non racikan yaitu 3,4 menit. Hasil tingkat kepuasan pasien paling tinggi yaitu pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dengan presentase sebesar 87,40% dan rata-rata presentase tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan yaitu 86,40% dengan klasifikasi sangat puas.

Simpulan : Hasil penelitian analisis waktu tunggu pelayanan resep telah sesuai <15 menit pada resep non racikan dan tingkat kepuasan pasien diperoleh klasifikasi sangat puas.

Kata Kunci : Puskesmas, waktu, kepuasan, resep, analisis

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan
Final Project, Maret 2022
Lutfiana Widyawati
050118A098

**ANALYSIS OF WAITING TIME FOR PRESCRIPTION SERVICES AND
THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION AT THE MANGUNSARI
PUBLIC HEALTH CENTER**

ABSTRAK

Background : Waiting time is the time used by patients to obtain pharmaceutical services starting from the submission of prescriptions until the patient receives the drug. The level of patient satisfaction can be seen from the length of waiting time for prescription services to patients. The purpose of this study was to measure and evaluate the waiting time for prescription services and the level of patient satisfaction at the Pharmacy Installation of the Mangunsari Health Center Salatiga.

Methods : This research design uses a descriptive observation method by using a questionnaire to evaluate the level of patient satisfaction with pharmaceutical services. Data was collected by distributing questionnaires to respondents, the data obtained were grouped and calculated on average and tabulated the results.

Results : The results of this study indicate that the waiting time for prescription services at the Mangunsari Health Center is <8 minutes which is in accordance with the Permenkes, 2016 <15 minutes with the average non-concoction prescription service being 3.4 minutes. The result of the highest level of patient satisfaction is on the Responsiveness dimension with a percentage of 87.40% and the average percentage of overall patient satisfaction level is 86.40% with a very satisfied classification.

Conclusion : The results of the analysis of waiting time for prescription services were appropriate for <30 minutes on non-concoction prescriptions and the level of patient satisfaction was classified as very satisfied.

Keywords : Puskesmas, time, satisfaction, prescription, analysis



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Lutfiana Widyawati
Tempat/Tanggal Lahir : Salatiga, 04 September 1999
Pekerjaan : Mahasiswa
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Status Perkawinan : Belum Menikah
Alamat Lengkap : Jl. Imam Bonjol RT 04/01 Rejosari, Pulutan,
Sidorejo, Salatiga
Nama Orang Tua
Ayah : Amat Saerodji
Ibu : Sri Hariyati
Motto : Berbuat baiklah tanpa perlu alasan
Riwayat Pendidikan :
1. Tahun 2012 : SD N Sidorejo Lor 02 Salatiga
2. Tahun 2015 : SMP N 5 Salatiga
3. Tahun 2016 : SMK Putra Bangsa Salatiga

Yang Menyatakan

Lutfiana Widyawati

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Lutfiana Widyawati

NIM : 050118A098

Program Studi/Fakultas : S1 Farmasi/Kesehatan,

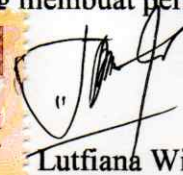
Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul **“ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MANGUNSARI”** merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, atapun di perguruan tinggi manapun.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibantu oleh dosen pembimbing dan tim pembimbing serta 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 dikemudian 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 dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Salatiga, 7 Maret 2022

Yang membuat pernyataan,




Lutfiana Widyawati

PRAKATA

Dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkat, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul **“ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MANGUNSARI”**. Skripsi ini disusun sebagai syarat kelulusan Program Studi S1 Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa adanya dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Subiyantoro, M. Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo
2. Ns. Eko Susilo, S. Kep., M. Kep selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo
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 pembimbing dalam penyusunan skripsi yang telah memberikan ilmu, arahan dan masukan dalam proses penyusunan skripsi
5. apt. Niken Dyahariesti, S. Farm., M. Si selaku penguji pertama dan apt. Richa Yuswantina, S. Farm., M. Si selaku penguji kedua saya

berterimakasih sebesar-sebesarnya atas kritik dan saran yang telah diberikan.

6. Terimakasih kepada kedua orang tua saya Bapak Amat Saerodji dan Ibu Sri Hariyati yang selalu memberikan doa, semangat, dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi
7. Terimakasih kepada kedua adik saya M. Dhani Agung Kurniawan dan Elfrida Mutiara Devi yang selalu memberikan semangat dan dukungan
8. Terimakasih untuk mas Khoiruddin S. Ag yang selalu memberikan perhatian, semangat, dan dukungannya
9. Terimakasih untuk Vionica Citra Dewi, Mentari Kusumawati, Luis Ayu Inneke Putri dan Silva Hati Nurani yang selalu membantu memberikan masukan, semangat dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini
10. Terimakasih untuk diri sendiri yang berusaha mampu untuk menyelesaikan skripsi.
11. Terimakasih untuk pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Demikian skripsi ini penulis buat dan menyadari bahwa terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Penulis



Lutfiana Widyawati

DAFTAR ISI

Sampul Luar	i
Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Kesediaan Publikasi.....	v
Motto dan Persembahan	vi
Abstrak.....	vii
Daftar Riwayat Hidup	ix
Pernyataan Orisinalitas	x
Prakata.....	xi
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Teori.....	7
B. Kerangka Teori.....	11
C. Kerangka Konsep	12
D. Kerangka Empiris.....	12
BAB III METODE PENELITIAN	13
A. Desain Penelitian.....	13
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	13
C. Populasi dan Sampel	14
D. Definisi operasional	16
E. Pengumpulan Data	18
F. Pengolahan Data.....	18
G. Analisis Data	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	23

B. Hasil dan Pembahasan.....	24
BAB V PENUTUP	39
A. Kesimpulan	39
B. Saran.....	39
Daftar Pustaka.....	40
Lampiran	42

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia	26
Tabel 2. Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
Tabel 3. Karakteristik Pasien Berdasarkan Pendidikan	28
Tabel 4. Karakteristik Pasien Berdasarkan Pekerjaan.....	28
Tabel 5. Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia Golongan Pasien.....	30
Tabel 6. Waktu Tunggu Pelayanan Resep	31
Tabel 7. Hasil Perolehan Dimensi Tangible	32
Tabel 8. Hasil Perolehan Dimensi Responsiveness	33
Tabel 9. Hasil Perolehan Dimensi Assurance	34
Tabel 10. Hasil Perolehan Dimensi Emphaty	35
Tabel 11. Hasil Perolehan Dimensi Reliability.....	36
Tabel 12. Hasil Rata-rata Kepuasan Pasien	37

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian Bangkespol Kota Salatiga	43
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Dinas Kesehatan Kota Salatiga	44
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian Uji Validitas Dan Reliabilitas	45
Lampiran 4. Surat Keterangan Izin Penelitian Bangkespol Kota Salatiga.....	46
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian Uji Validitas Dan Reliabilitas	47
Lampiran 6. Surat Keterangan Selesai Penelitian Uji Validitas Dan Reliabilitas	48
Lampiran 7. Surat Selesai Penelitian Puskesmas Mangunsari.....	49
Lampiran 8. Kuisisioner	50
Lampiran 9. Hasil Data Identitas Responden.....	55
Lampiran 10. Hasil Waktu Tunggu Pelayanan Resep	58
Lampiran 11. Hasil Penilaian Dimensi Tangible	61
Lampiran 12. Hasil Penilaian Dimensi Responsiveness	64
Lampiran 13. Hasil Penilaian Dimensi Assurance.....	67
Lampiran 14. Hasil Penilaian Dimensi Emphaty.....	70
Lampiran 15. Hasil Penilaian Dimensi Reliability	73
Lampiran 16. Perhitungan Rata-rata Kepuasan Pasien	76
Lampiran 17. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	78
Lampiran 18. Dokumentasi	93