



**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI
UPTD PUSKESMAS BLORA**

SKRIPSI

Oleh :

RENDA DESY WULANDARI

050118A138

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2023**



**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI
UPTD PUSKESMAS BLORA**

SKRIPSI

Diajukan untuk salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Oleh :

RENDA DESY WULANDARI

050118A138

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

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul
**ANALISA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI
UPTD PUSKESMAS BLORA**

Oleh :

RENDA DESY WULANDARI

050118A138

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

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk
diujikan

Ungaran, 2 Februari 2023

Pembimbing



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

NIDN. 0629107703

HALAMAN PENGESAHAN

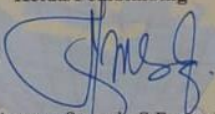
Skripsi berjudul :

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI
UPTD PUSKESMAS BLORA**


disusun oleh:
RENDA DESY WULANDARI
NIM. 050118A138

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Farmasi ,
Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada:
Hari : Selasa
Tanggal : 7 Februari 2023

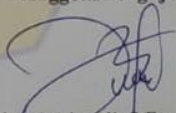
**Tim Penguji
Ketua/Pembimbing**


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

Anggota/Penguji 1


apt. Sikni Retno Karmintangtyas, S.Farm., M.Sc
NIDN. 0606068303


Anggota/Penguji 2


apt. Andrey Wahyudi, S.Farm., M.Farm
NIDN. 0608019401

Ketua Program Studi


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

Dekan Fakultas


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

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertandatangan di bawah ini saya,

Nama : RENDA DESY WULANDARI
NIM : 050118A138
Progrkuam Studi/Fakultas : Farmasi/Fakultas Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul berjudul "ANALISIS HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI UPTD PUSKESMAS BLORA" adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar 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 di publikasikan 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.

Pembimbing

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

Ungaran, 2 Februari 2023

Yang membuat pernyataan

Renda Desy Wulandari
(050118A138)

PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Renda Desy Wulandari

NIM : 050118A138

Program Studi/ Fakultas : Farmasi/ Fakultas Kesehatan

Menyatakan memberikan kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/ memformatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya yang berjudul “ANALISIS HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI UPTD PUSKESMAS BLORA” untuk kepentingan akademis.

Ungaran, Februari 2023



Renda Desy Wulandari

(050118A138)

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Januari 2023
Renda Desy Wulandari
050118A138

ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI UPTD PUSKESMAS BLORA

ABSTRAK

Latar belakang: Pusat pelayanan kesehatan seperti puskesmas dituntut untuk meningkatkan pelayanan salah satunya pelayanan di Instalasi Farmasi yang berkaitan dengan kepuasan pasien dan waktu tunggu pelayanan resep. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep dan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Blora.

Metode: Penelitian menggunakan metode accidental sampling dengan analisis secara deskriptif. Subjek penelitian sebanyak 100 responden dengan instrumen penelitian kuesioner. Data dihitung persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi dan waktu tunggu pelayanan resep yang memenuhi SOP puskesmas.

Hasil: Hasil penelitian waktu tunggu pelayanan resep untuk resep racikan dilayani dengan rata-rata 5,38 menit dan untuk yang non racikan rata-rata dilayani 1,9 menit. Tingkat kepuasan dari 5 dimensi semua termasuk dalam kategori sangat puas dengan rentang 81% -100% dimensi keandalan (*reliability*) (84,9%), dimensi ketanggapan (*responsiveness*) (83,6%), dimensi jaminan (*assurance*) (84,4%), dimensi empati (*empathy*) (84,2%), dan dimensi berwujud (*tangibel*) (84,2%).

Kesimpulan: Tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Blora ditinjau dari 5 dimensi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan berwujud (*tangibel*) memiliki tingkat kepuasan kategori sangat puas (> 80%).

Kata Kunci: kepuasan, waktu tunggu, pelayanan kefarmasian

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study Program, Faculty of Health
Final Project, January 2023
Renda Desy Wulandari
050118A138

ANALYSIS OF WAITING TIME FOR PRESCRIPTION SERVICES AND PATIENT SATISFACTION LEVELS AT THE UPTD PUSKESMAS PHARMACY INSTALLATION OF UPTD PUSKESMAS BLORA

ABSTRACT

Background: health service centers such as puskesmas are required to improve services, one of which is the service at the Pharmacy Installation which is related to patient satisfaction and waiting time for prescription services. The purpose of this study was to identify the waiting time for prescription services at the UPTD Pharmacy Installation at the Blora Health Center.

Methods: research using accidental sampling. The research subjects were 100 respondents with a questionnaire research instrument. Analysis data with percentage of waiting time for prescription service and level satisfaction of patient.

Results: the results of the study waiting time for 100 recipes concoction recipe for 5,38 minute and non concoction recipe for 1,9 minute. The level of satisfaction from all 5 dimensions is included in the very satisfied category with a range of 81% - 100%. dimensions of reliability (84.9%), dimensions of responsiveness (83.6%), dimensions of assurance (84.4%), dimensions of empathy (84.2%), and dimensions of tangible (tangible) (84.2%).

Conclusion: The research results obtained showed that the waiting time for 100 concoction and non-concoction recipes. 100% comply with the SOP standards applied by the Blora Health Center UPTD. The level of patient satisfaction in pharmaceutical services at UPTD Puskesmas Blora from 5 dimension reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible have a very satisfied category satisfaction level (>80%).

Keywords: satisfaction, waiting time, pharmacy services

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Renda Desy Wulandari

Tempat, Tanggal Lahir : Grobogan, 09 Desember 1998

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Dk. Klopoduwur Rt 05/02, Kelurahan Klopoduwur,
Kecamatan Banjarejo, Kabupaten Blora

Email : rendadesy09@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

- 1) SD N 1 Klopoduwur (2006-2011)
- 2) SMP N 3 Blora (2011-2014)
- 3) SMK Bhakti Husada Blora (2014-2017)
- 4) Universitas Ngudi Waluyo (2018-Sekarang)

Fakultas Kesehatan Jurusan Farmasi

PRAKATA

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum WarahmatullahiWabarakatuh

Alhamdulillah, Puji syukur kehadirat Allah SWT yang memberikan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya, sehingga saya diberikan kesempatan untuk menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Blora”** 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 di selesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum., selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Eko Susilo, S.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 dosen pembimbing atas kesabaran, ketulusan dan keikhlasannya dalam memberikan bimbingan, dukungan dan ilmunya kepada penulis dan penyusun Skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staff Program Studi Farmasi, Universitas Ngudi Waluyo.
6. Kepada kedua orang tua saya terimakasih atas segala dukungan yang kalian berikan.
7. Kepada teman hidupku Riski Pratama yang memberikann dukungan dan semangat selama menyusun Skripsi ini.

8. Kepada sahabat-sahabatku terimakasih untuk Tannisa, Arlista, Marta, dan Renita. Saling mendukung dalam hal perkuliahan ini. Terimakasih buat Lisa Novi walaupun kamu jauh tapi bantuan dan dukungan selalu ada .

9. Teman-teman S1 Farmasi 2018 atas bantuan dan kerjasamanya selama masa kuliah. 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, 24 Januari 2023



Renda Desy Wulandari

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	3
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	5
PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	6
ABSTRAK	7
ABSTRACT	8
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	9
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	12
DAFTAR GAMBAR.....	14
DAFTAR TABEL	15
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. Definisi Puskesmas	Error! Bookmark not defined.
2. Pelayanan Kefarmasian	Error! Bookmark not defined.
3. Kategori Pelayanan Puskesmas	Error! Bookmark not defined.
4. Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
5. Waktu Tunggu.....	Error! Bookmark not defined.
B. Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
D. Kerangka Empiris.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.

METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Subjek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
E. Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
F. Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
G. Pengolahan data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum UPTD Puskesmas Blora	Error! Bookmark not defined.
D. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep ..	Error! Bookmark not defined.
E. Tingkat Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.
F. Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	14
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	15

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas	25
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas	26
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kemalin	28
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	30
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	31
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Asuransi	31
Tabel 4.8	Jumlah Presentase Pelayanan Resep Non Racikan dan Racikan.....	32
Tabel 4.9	Waktu Pelayanan Resep Sesuai SOP	32
Tabel 4.10	Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	34
Tabel 4.11	Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	35
Tabel 4.12	Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan (<i>Assurance</i>)	36
Tabel 4.13	Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	37
Tabel 4.14	Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Berwujud (<i>Tangibel</i>).....	38