

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan  
Skripsi, Agustus 2020  
Efendi  
050218A060

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
TERHADAP PELAYANAN RESEP DI PUSKESMAS PASUNGGAN  
KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN  
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

**Kepustakaan** : 31 (2008-2019)  
**Total halaman** : 75

**ABSTRAK**

**Latar belakang** : Salah satu bagian dari pelayanan kefarmasian adalah pelayanan resep. Pelayanan resep adalah pelayanan yang diterima pasien mulai dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat di apotek. Kualitas pelayanan resep salah satunya dinilai berdasarkan pada kebutuhan dan tuntutan pengguna jasa yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep dan gambaran waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Pasungkan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan

**Metode** : Desain penelitian yang akan dilaksanakan pada penelitian ini adalah penelitian *cross sectional* dengan menggunakan metode survei. Subjek penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan resep di Apotek Puskesmas Pasungkan pada periode pengumpulan data. Pemilihan subjek penelitian menggunakan metode consecutive sampling. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner kepuasan terhadap pelayanan resep dan lembar pencatatan waktu tunggu resep.

**Hasil** : Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep secara umum masuk dalam kategori sangat puas. Kategori untuk dimensi fasilitas berwujud adalah sangat puas, ketanggapan adalah sangat puas, kehandalan adalah sangat puas, keyakinan adalah puas, dan empati adalah sangat puas. Waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 6,89 menit dan resep non racikan adalah 4,42 menit.

**Simpulan** : Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Puskesmas Pasungkan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan termasuk dalam kategori sangat puas dan waktu tunggu pelayanan resep memenuhi standar waktu tunggu pelayanan resep.

**Kata kunci**: pelayanan resep, tingkat kepuasan, waktu tunggu, Puskesmas.

Ngudi Waluyo University  
Study Program of Pharmacy, Faculty of Health Sciences  
Final Project, August 2020  
Efendi  
050218A060

**EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION  
ON PRESCRIPTION SERVICES AT PASUNGAN PUSKESMAS,  
HULU SUNGAI SELATAN DISTRICT  
SOUTH KALIMANTAN PROVINCE**

**Literature** : 31 (2008-2019)

**Total pages** : 75

**ABSTRACT**

**Background:** *One part of the pharmaceutical service is the prescription service. Prescription services are services received by patients starting from the patient submitting the prescription to the patient receiving the drug at the pharmacy. One of the quality of prescription services is assessed based on the needs and demands of service users related to patient satisfaction. The purpose of this study was to evaluate the level of patient satisfaction with prescription services and a description of the waiting time for prescription services at Puskesmas Pasung, Hulu Sungai Selatan District, South Kalimantan Province.*

**Methods :** *The research design to be carried out in this study is a cross sectional study using a survey method. The subjects of this study were patients who received prescription services at the Pasung Health Center Pharmacy during the data collection period. The selection of research subjects used consecutive sampling method. Collecting data in this study using a satisfaction questionnaire with prescription services and a recording sheet of prescription waiting times.*

**Results :** *The results showed that the level of patient satisfaction with prescription services was generally in the very satisfied category. The category for the tangible facility dimension is very satisfied, responsiveness is very satisfied, reliability is very satisfied, confidence is satisfied, and empathy is very satisfied. The waiting time for the concoction recipe service is 6,89 minutes and the non-concocted recipe is 4,42 minutes.*

**Conclusion :** *The level of patient satisfaction with prescription services at Puskesmas Pasung, Hulu Sungai Selatan District, South Kalimantan Province is in the very satisfied category and the waiting time for prescription services meets the waiting time standard for prescription services.*

**Keywords:** *prescription service, satisfaction level, waiting time, Puskesmas.*