



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

SKRIPSI

Oleh:

EFENDI

NIM. 050218A060

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2020**



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

SKRIPSI

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Oleh:

EFENDI

NIM. 050218A060

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

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



Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan
untuk diujikan

Ungaran, Agustus 2020

Pembimbing Utama

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

Pembimbing Pendamping

apt. Lyna Lestari Indriyati, S.Farm., M.Farm
NIDN. 0630059201

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

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

Disusun Oleh :

EFENDI
NIM. 050218A060

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

Hari : Sabtu
Tanggal : 22 Agustus 2020

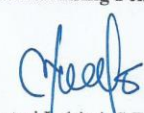
Tim Penguji:
Ketua/Pembimbing Utama


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

Anggota/Penguji

Anggota/Pembimbing Pendamping


apt. Agitya Resti Erwiyani, S.Farm., M.Sc
NIDN. 0610088703


apt. Lyna Lestari Indriati, S.Farm., M.Farm
NIDN. 0630059201

Ketua Program Studi Farmasi


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

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Identitas Diri

Nama : Efendi
TTL : Hamayung, 19 Agustus 1996
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Jl. Tugu 2 Januari 1949 rt 02 rw 01 Desa Hamayung Kecamatan
Daha Utara, Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos 71253
Kebangsaan : Indonesia
Email : efendi15019@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

1. MIN Hamayung : Tahun 2003-2009
2. MTSN Nuruddin Pasungkan : Tahun 2009-2012
3. MAN Negara : Tahun 2012-2015
4. D3 Farmasi Akademi Farmasi Isfi Banjarmasin : Tahun 2015-2018

Data Orang Tua

Nama Ayah : H. Aman
Nama Ibu : Hj. Hamsiah
Pekerjaan : Wiraswata / Ibu Rumah Tangga
Agama : Islam
Alamat : Jl. Tugu 2 Januari 1949 rt 02 rw 01 Desa Hamayung Kecamatan
Daha Utara, Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos 71253

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Efendi

NIM : 050218A060

Mahasiswa : Program Studi SI Farmasi, Universitas Ngudi Waluyo

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Puskesmas Pasungkan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan”** adalah karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibantu oleh tim pembimbing.
3. Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebutkan judul aslinya serta dicantumkan daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi dari pihak akademik Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, Agustus 2020
Yang membuat pernyataan,



(Efendi)

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Efendi

NIM : 050218A060

Mahasiswa : Program Studi S1 Farmasi, Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberi kewenangan kepada Program Studi Farmasi (Dosen Pembimbing skripsi) untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi/KTI saya dengan judul **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Puskesmas Pasungkan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan”** untuk kepentingan akademis.

Ungaran, Agustus 2020

Yang Membuat Pernyataan



(Efendi)

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 PASUNGGAN 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.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamiin, puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, Shalawat dan Salam tidak lupa penulis haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Puskesmas Pasungkan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat untuk meraih gelar Sarjana Farmasi Program Studi S1 Farmasi di Universitas Ngudi Waluyo.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan dan arahan serta bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
2. Heni Setyowati, S.SiT., M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo Ungaran
3. apt. Richa Yuswantina, S.Farm.,M.Si selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
4. Apt. Istianatus Sunnah, S.Farm., M.Sc, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan sampai dengan terselesaikannya skripsi ini
5. Lyna Lestari Indriati, S.Farm., M.Farm selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan sampai dengan terselesaikannya skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar Universitas Ngudi Waluyo yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dengan segala tambahan ilmu pengetahuan dan wawasannya kepada kami selama ini.

7. Ayah dan Ibu saya yang telah menjadi orang tua terhebat yang selalu memberi nasehat, semangat, motivasi, perhatian dan kasih sayang serta do'a yang begitu tulus tiada hentinya diberikan kepada penulis. Semoga Allah SWT memberikan rahmat serta kesehatan agar bisa terus mendampingi penulis menuju impian-impian di masa depan
8. Teman-teman dan sahabatku yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Serta teman-teman seperjuangan yang saling menguatkan dalam mencapai tujuan yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Akhirnya, dengan penuh kesadaran dan rendah hati bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Untuk itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Ungaran, Agustus 2020

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Teoritis.....	6
1. Puskesmas.....	6
2. Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas.....	6
3. Pelayanan Resep	7
4. Sumber Daya Manusia Kefarmasian Di Puskesmas.....	9
5. Sarana Dan Prasarana Kefarmasian Di Puskesmas	10
6. Pengendalian Mutu Pelayanan Kefarmasian	12
7. Puskesmas Pasungkan.....	13
8. Tingkat Kepuasan Pasien.....	17

9. Standar Minimal Pelayanan Kefarmasian.....	23
B. Kerangka Konsep.....	24
C. Kerangka Empiris	25
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	26
A. Desain Penelitian	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	26
C. Subjek Penelitian	26
D. Definisi Operasional	28
E. Pengumpulan Data	28
F. Analisis Data.....	29
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	31
B. Hasil dan Pembahasan	32
BAB 5 PENUTUP.....	41
A. Simpulan	41
B. Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Distribusi Jumlah Penduduk Menurut Desa/Kelurahan Dan Jenis Kelamin Di Wilayah Kerja Puskesmas Pasungkan Tahun 2019.....	15
Tabel 2.2. Standar Minimal Pelayanan Farmasi	23
Tabel 4.1. Gambaran Umum Sampel Penelitian.....	32
Tabel 4.2. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep.....	33
Tabel 4.3. Waktu Tunggu Pelayanan Resep	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka konsep	24
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat permohonan studi pendahuluan.....	45
Lampiran 2. Surat permohonan izin penelitian	46
Lampiran 3. Surat balasan pelaksanaan izin penelitian	47
Lampiran 4. Surat permohonan selesai penelitian	48
Lampiran 5. Kuesioner tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep	49
Lampiran 6. Data hasil penelitian tingkat kepuasan	50
Lampiran 7. Data hasil penelitian waktu tunggu pelayanan resep.....	62
Lampiran 8. Dokumentasi pelaksanaan penelitian.....	71
Lampiran 9. Lembar konsultasi	74