



**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI PUSKESMAS**

**SKRIPSI**

**Disusun Oleh:**

**MAR'ATUS SOLEHAH**

**050218A114**

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

**UNGARAN**

**2020**



**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI PUSKESMAS**

**SKRIPSI**

**Disusun Oleh:**

**MAR'ATUS SOLEHAH**

**050218A114**

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

**UNGARAN**

**2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi Berjudul:

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI PUSKESMAS**

Disusun Oleh:

**MAR'ATUS SOLEHAH  
050218A114**

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

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

Ungaran, 15 Agustus 2020

Pembimbing Utama



apt. Galih Adi Pramana, S.Farm., M. Farm  
NIDN. 0627028902

**U N W**

Pembimbing Pendamping



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

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul:

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI PUSKESMAS**

Disusun Oleh:

**MAR'ATUS SOLEHAH**

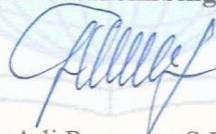
**050218A114**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Farmasi,  
Fakultas Ilmu kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo pada:

Hari : Senin

Tanggal : 17 Agustus 2020

**Tim Penguji  
Ketua/Pembimbing Utama**



apt. Galih Adi Pramana, S.Farm., M.Farm  
NIDN. 0627028902

**Anggota/Penguji**



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

**Anggota/Pembimbing Pendamping**



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



**Ketua Program Studi Farmasi**

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

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : MAR'ATUS SOLEHAH

NIM : 050218A114

Mahasiswa : Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul **“HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS”** adalah skripsi 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 penyimpanan 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.

Ungaran, 17 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Mar'atus Solehah

## SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Mar'atus Solehah

NIM : 050218A114

Mahasiswa : Program Studi S1 Farmasi Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberi kewenangan kepada Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/memformatkan, merawat atau mempublikasikan skripsi saya dengan judul **“HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS”** untuk kepentingan akademis.

Ungaran, 17 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Mar'atus Solehah

## RIWAYAT HIDUP



Nama : MAR'ATUS SOLEHAH  
Tempat Tanggal Lahir : Mekar Sari, 18 Agustus 1995  
Agama : Islam  
Alamat Rumah : Mekar Jaya, RT 003/ RW 006 Kec.  
Tanjung Raya, Kab. Mesuji -Lampung

### Riwayat Pendidikan :

1. SD Negeri 1 Mekar Sari 2008
2. SMP Negeri 1 Panca Jaya 2011
3. SMA Negeri 1 Tanjung Raya 2014
4. D3 Farmasi STIKes Surya Global Yogyakarta 2017
5. Tercatat sebagai mahasiswa S1 Farmasi Transfer Universitas Ngudi Waluyo Kab. Semarang tahun 2018-sekarang

### Motto:

“Jika kamu membiarkan rasa takut tumbuh lebih besar dari pada iman mu,  
maka akan menghalangi mimpi mu menjadi kenyataan”.

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Farmasi  
Skripsi, 17 Agustus 2020  
Mar'atus Solehah  
050218A114

## HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS

### INTISARI

**Latar Belakang:** Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya. Kepuasan pasien dapat dilihat dari berbagai indikator salah satunya adalah kecepatan pelayanan resep dan kecepatan pelayanan diukur melalui waktu tunggu. Literatur yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 5 (artikel) yaitu 1 (satu) artikel internasional, 2 (dua) artikel nasional terakreditasi dan 2 (dua) artikel pendukung sebagai referensi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas.

**Metode:** Pada review artikel ini menggunakan metode *cross sectional* dan metode *mixed method* bersifat non-eksperimental atau studi literatur. Sampel yang digunakan adalah pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan resep di puskesmas. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan di analisis menggunakan uji *chi square* dengan tingkat kemaknaan  $P = Value < 0,05$ .

**Hasil:** Pada artikel pertama waktu tunggu pelayanan resep yaitu 20-30 menit, artikel kedua waktu tunggu pelayanan resep selama  $\leq 30$  menit, artikel ketiga waktu tunggu pelayanan resep  $\leq 60$  menit dan pada artikel kelima waktu tunggu pelayanan resep 6,42 menit obat non racik dan 11,68 menit resep obat racik. Pada artikel kedua di analisis menggunakan uji *chis square* didapatkan nilai  $P = 0,400 > 0,05$  berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya tidak ada hubungan antara waktu tunggu pengambilan obat dengan kepuasan pasien. Artikel ketiga berdasarkan uji *chis square* didapatkan nilai  $P$  sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ) yang menunjukkan bahwa ada pengaruh waktu tunggu pengambilan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas. Sedangkan artikel keempat melihat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kepuasan dengan menggunakan uji *chis square* dan didapat nilai puskesmas 96,6% lebih besar dibandingkan pada rumah sakit 90,9%. Artikel pertama dan artikel kelima dilihat berdasarkan hasil analisis peneliti yaitu dapat dikatakan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas.

**Kesimpulan:** Dari ke 5 (lima) artikel yang digunakan dapat dikatakan bahwa pasien puas dengan waktu tunggu pelayanan resep di puskesmas yang dipengaruhi oleh dimensi kepuasan.

**Kata kunci:** Waktu tunggu pelayanan resep, kepuasan pasien, puskesmas,  
**Kepustakaan:** 26 (2004-2020).



**Ngudi Waluyo University**  
**Pharmacy Study Program**  
**Undergraduate Thesis, 17 August 2020**  
**Mar'atus solehah**  
**050218A114**

**RELATIONSHIP WAITING TIME OF PRESCRIPTION SERVICE  
WITH AN OUT PATIENT SATISFACTION LEVEL IN PUSKESMAS**

**ABSTRACT**

**Background:** Satisfaction is a person's level of feeling (customer) after comparing performance or perceived outcome (service received and perceived) with what it is hoped for. Patient satisfaction can be seen from various indicators one of them is the speed of the recipe service and the speed of service is measured through waiting time. The literature used in this research consists of 5 (articles) i.e. 1 (one) international article, 2 (two) accredited national articles and 2 (two) supporting articles as reference. The purpose of this research is to know the description of waiting time for recipes with an outpatient satisfaction level in public health center.

**Methods:** In this review article using *cross sectional methods* and *mixed method methods* are non-experimental or literatur study. The sample is an outpatient who gets a prescription service in the Puskesmas. Data collection techniques using questionnaires and in analysis using a *Chi square* test with a level of significance  $P = Value$  of  $<0,05$ .

**Results:** In the first article wait service recipe is 20-30 minutes, the second article waiting for the prescription service during the  $\leq 30$  minute, the third article waiting service recipes  $\leq 60$  minutes and on the fifth article waiting time recipe 6.42 minutes non-Racic medicine and 11.68 minutes prescription drugs Racik. In the second article in the analysis using Test Chis square obtained value  $P = 0.400 (< 0.05)$  means  $H_0$  is accepted and  $H_a$  rejected means there is no connection between the wait time of drug intake with patient satisfaction. The third article based on Chis Square test obtained the value of  $P$  of  $0.000 (< 0.05)$  which indicates that there is an influence waiting time of taking the drug to the satisfaction of an outpatient in the Puskesmas. While the fourth article sees patient satisfaction based on satisfaction dimension using Chis square test and the value of Puskesmas 96.6% greater than in hospital 90.9%. The first article and fifth article are seen based on the results of analysis of researchers that can be said that there is a connection between the waiting time of the prescription service with an outpatient satisfaction in the Public health center.

**Conclusion:** From the 5 (five) articles used can be said that the patient is satisfied with the waiting time of the prescription service in the puskesmas that is influenced by the satisfaction dimension.

**Keywords:** waiting time of prescription, patient satisfaction, health care.

**Literatur:** 26 (2004-2020).

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk meraih gelar Sarjana Farmasi (S.Farm) Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan dan arahan dari pembimbing, penyusunan skripsi ini akan banyak menemui hambatan dan kesulitan, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum, selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Heni Setyowati, S. Si.T., M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.
4. apt. Galih Adi Pramana, S.Farm., M.Farm selaku Pembimbing utama yang memberikan bimbingan, arahan, serta dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Ucapan terimakasih kepada orang tua saya yang tercinta ayah Gunawan dan ibu Kamtini yang selalu memberi dukungan baik fisik maupun materil, mendoakan, memberi semangat, memberi perhatian dan kasih sayang untuk keberhasilan penulis. Semoga Allah SWT memberikan rahmat serta kesehatan agar bisa terus mendampingi penulis mencapai impian-impian di masa depan.

7. Ucapan terimakasih kepada saudara kandung saya Uswatun Hasanah, Marta Bayu dan Ahmad Tohari terimakasih telah memberikan dukungan serta do'a.
8. Teruntuk teman saya Kurnia Dwi Utari, Cahyati Saputri, Fenti Fitriyani, Metri Tika, Anggra Dwi Cahyo dan tidak lupa saya ucapkan terimakasih kepada Syahriza Mei Yanto yang telah memotivasi dan memberi dukungan dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
9. Teman-teman Farmasi Transfer Angkatan 2018 yang selalu memberi motivasi, dukungan, canda dan tawa.
10. Semua pihak yang turut membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan yang telah mendoakan keberhasilan saya.

Dalam penyusunan skripsi, penulis telah berusaha dengan segala kemampuan yang dimiliki, namun penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan khususnya pada institusi kesehatan.

Ungaran, 17 Agustus 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR .....	i
SAMPUL DALAM .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN ORISINAITAS .....	v
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI .....	vi
RIWAYAT HIDUP .....	vii
INTISARI .....	viii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
LAMPIRAN .....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
A. Tinjauan Teori .....	5
1. Puskesmas .....	5
2. Pelayanan Kefarmasian Puskesmas .....	9
3. Farmasi Klinik .....	11
4. Pelayanan Resep .....	12
5. Kepuasan Pasien .....	13
6. Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien .....	15
B. Kerangka Teori .....	16
C. Kerangka Konsep .....	17
BAB III METODE PENELITIAN .....	18

A. Metode Penyesuaian dengan Pendekatan Meta Analisis .....	18
1. Deskripsi Metode Pendekatan Meta Analisis .....	18
2. Informasi Jumlah Dan Jenis Artikel .....	18
3. Isi Artikel .....	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	29
A. Relevansi Metode .....	29
B. Relevansi Hasil.....	33
C. Pernyataan Hasil.....	43
D. Keterbatasan.....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	47
A. Kesimpulan .....	47
B. Saran .....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Teori.....	16
Gambar 2.2. Kerangka Konsep .....	17

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Isi Artikel.....	19
Tabel 4.1 Hasil Pengamatan Studi kasus artikel 1-5 .....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Health Services Research and Managerial Epidemiolo...	52
Lampiran 2. Jurnal Kesehatan Vol (12) No (2) Tahun (2019.....	58
Lampiran 3. Jurnal Mutiara Kesehatan Masyarakat.....	71
Lampiran 4. Jurnal Kefarmasian Indonesia .....	80
Lampiran 5. Jurnal Farmasi Galenik Vol.6 No.3 .....	88