

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI BADAN
LAYANAN UMUM DAERAH PUSKESMAS KAUBUN**



**Oleh
MARIA ELMIANA NONA
NIM 231148201346**

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN DIRGAHAYU
SAMARINDA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI BADAN
LAYANAN UMUM DAERAH PUSKESMAS KAUBUN**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

MARIA ELMIANA NONA

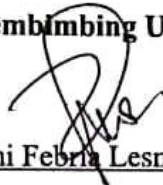
231148201346

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji pada tanggal 25 Juli 2025

(Program Studi Sarjana Farmasi)

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Dirgahayu Samarinda

Pembimbing Utama



Nurillahi Febrina Lesmana, M.Sc

NIDN. 1108029403

**Mengetahui Ketua Program Studi
S-1 Farmasi**



Apt. Raymond Simanullang, M.Pharm

NIK.0924.A4.18

Pembimbing Pendamping



Maria Elvina Tresia Butar-Butar, M.Farm

NIDN. 1117049501

Ketua Penguji : apt. Liniati Geografi, M.Sc
Anggota :

1. Risny Ockylan, M.Farm
2. Maria Elvina Butar-Butar, M.Farm



ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan resep adalah lamanya durasi yang dibutuhkan pasien untuk menerima obatnya, mulai dari saat pasien menyerahkan resep hingga saat pihak farmasi menyerahkan obatnya. Waktu tunggu dapat berdampak signifikan terhadap tingkat kepuasan yang dialami pasien. Ketidakpuasan pasien mungkin muncul ketika waktu tunggu untuk mendapatkan resep terlalu lama, karena pasien mungkin merasa waktunya terbuang percuma. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap waktu tunggu pelayanan resep di BLUD Puskesmas Kaibun. Penelitian ini merupakan penelitian observasional non eksperimental dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *purposive* sampling dengan enumerator sebagai pemberi kuesioner dan mengambil data waktu tunggu. Data yang diperoleh menggunakan lembar kuesioner dengan jumlah sampel 100 resep, meliputi obat jadi dan obat racikan. Hasil penelitian memperoleh tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap obat jadi sebesar 90%, tidak puas sebesar 10% sedangkan obat racikan pasien menyatakan puas sebesar 68% dan tidak puas 32%. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi sebesar 9 menit 21 detik dan resep obat racikan sebesar 21 menit 45 detik. Kesimpulan dari data tersebut waktu tunggu pelayanan resep di BLUD Puskesmas Kaibun pada obat jadi dan obat racikan memenuhi Standar Kementerian Kesehatan RI No. 129 Tahun 2008 yaitu waktu tunggu obat jadi ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit.

Kata Kunci: Puskesmas, Kepuasan, Waktu Tunggu

ABSTRACT

Time Wait service recipe is duration duration required patient For accept the medicine , start from moment patient deliver recipe until moment party pharmacy deliver the medicine . Time Wait can impact significant to level satisfaction experienced patient . Dissatisfaction patient Possible appear when time Wait For get recipe too long, because patient Possible feel time wasted useless . Research This aim For analyze level satisfaction patient care road to time Wait service prescription at BLUD Puskesmas Kaibun . Research This is study non- experimental observational with approach quantitative . Technique taking sample study use technique purposive sampling with enumerator as giver questionnaire And take time data wait . Data obtained use sheet questionnaire with amount sample of 100 recipes , including drug So And drug concoction . Result study get level satisfaction patient care road to drug So by 90%, no satisfied by 10% while drug concoction patient state satisfied by 68% and No satisfied 32%. Average time Wait service recipe drug So 9 minutes 21 seconds And recipe drug concoction of 21 minutes 45 seconds . Conclusion from the data time Wait service prescription at BLUD Puskesmas Kaibun on drug So And drug concoction fulfil Standard Ministry Republic of Indonesia Health Regulation No. 129 of 2008 , namely time Wait drug so ≤ 30 minutes And drug mix ≤ 60 minutes .

Say Key: Health Center , Satisfaction , Time Wait

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi yang berjudul **”Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kaibun”**.

Penelitian dan penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada jurusan Farmasi di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Dirgahayu Samarinda.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dosen Pembimbing Ibu Nurillahi Febria Leswana, M.Sc dan Ibu Maria Elvina Tresia Butar-Butar, M.Farm atas bimbingan, nasihat, dukungan serta pengorbanan yang diberikan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini. Pada kesempatan ini, tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dengan Hati yang tulus kepada :

1. Ibu Ns. Andrea Theofrida Bone, S.Kep., MAN, selaku Ketua Sekolah Tinggi Kesehatan Dirgahayu Samarinda,
2. Bapak apt. Raymon Simanullang, M.Pharm, selaku Ketua Prodi S-1 Farmasi,
3. Bapak apt. Adhe Septa Ryant Agus., M.Farm, selaku Pembimbing Akademik yang telat banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis,
4. Seluruh staf dosen, staf administrasi serta karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Kesehatan Dirgahayu Samarinda,

5. Orang tua dan keluarga terkhusus kakak-kakak tersayang, yang tak henti-hentinya memberikan dukungan material dan spiritual sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini,
6. Semua Bapak, Ibu, dan teman-teman angkatan 2023 yang telah memberikan motivasi dan kegembiraan selama penulis kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Kesehatan Dirgahayu Samarinda,
7. Semua pihak yang banyak membantu penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari tidak ada sesuatu yang sempurna, demikian dengan penelitian dan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu kritik dan saran dari para pembaca sangat penulis harapkan.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Samarinda, Desember 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Hipotesis.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Puskesmas	6
2.2 Kepuasan Pasien.....	6
2.3 Waktu Tunggu Pelayanan Resep	7
2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep	8
2.5 Kerangka Teori.....	9
2.6 Kerangka Konsep	10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	11
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	11
3.1.1 Waktu Penelitian	11

3.1.2	Tempat Penelitian	11
3.2	Alat dan Bahan	11
3.2.1	Alat	11
3.2.2	Bahan.....	12
3.3	Metode Penelitian.....	12
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian.....	15
3.4.1	Populasi Penelitian	15
3.4.2	Sampel Penelitian	16
3.5	Kriteria Inklusi dan Ekslusi	17
3.5.1	Kriteria Inklusi	17
3.5.2	Kriteria Ekslusi.....	18
3.6	Teknik Pengumpulan Data	18
3.7	Teknik Analisis Data	20
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		22
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		30
DAFTAR PUSTAKA.....		32
LAMPIRAN		35

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Fokus Penelitian	14
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Umur	22
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	23
Tabel 4.3 Karakteristik Jenis Poli.....	24
Tabel 4.4 Jumlah Sampel Berdasarkan Jenis Resep Obat Jadi dan Resep Obat Racikan	25
Tabel 4.5 Hasil Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadi dan Obat Racikan	25
Tabel 4.6 Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep	26
Tabel 4.7 Hasil Analisis Bivariat dengan SPSS tentang Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kaibun	29

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori	8
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	9
Gambar 4.1 Data Kepuasan Pasien Dalam Menunggu Obat Jadi dan Obat Racikan	26

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Persetujuan Menjadi Responden	35
Lampiran 2. Kuesioner Kepuasan Pasien.....	36
Lampiran 3. Data Demografi Responden.....	37
Lampiran 4. Data Persetujuan Responden.....	38
Lampiran 5. Formulir Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadi.....	39
Lampiran 6. Formulir Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan	41
Lampiran 7. Hasil Analisis Bivariat dengan SPSS tentang Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kaibun	43
Lampiran 8. Gambar Pengambilan Data	44
Lampiran 9. Permohonan Izin Penelitian	45
Lampiran 10. Surat Pernyataan	46
Lampiran 11. Komite Etik Penelitian	47

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan pasien merupakan suatu unsur yang sering dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan di Rumah Sakit, sehingga setiap Rumah Sakit berusaha meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit agar dapat memberikan kesan yang baik pada pasien. Tingkat kepuasan pasien tergantung pada mutu suatu produk atas jasa pada pelayanan Kesehatan yang diberikan di Rumah Sakit (Depkes RI, 2004).

Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di Puskesmas, yaitu waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan obat jadi merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar minimal yang ditetapkan Kementerian Kesehatan, yaitu ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan ≤ 60 menit (Kepmenkes RI No. 129, 2008).

Waktu tunggu pelayanan resep adalah lamanya durasi yang dibutuhkan pasien untuk menerima obatnya, mulai dari saat pasien menyerahkan resep hingga saat pihak farmasi menyerahkan obatnya. Waktu tunggu dapat berdampak signifikan terhadap tingkat kepuasan yang dialami pasien. Ketidakpuasan pasien mungkin muncul ketika waktu tunggu untuk mendapatkan resep terlalu lama, karena pasien mungkin merasa waktunya terbuang percuma (Bariq, 2021). Waktu tunggu pelayanan merupakan permasalahan yang sering dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan dan menjadi salah satu yang menyebabkan ketidakpuasan pasien. Waktu tunggu pelayanan dapat berpotensi menyebabkan penurunan mutu pelayanan kesehatan di suatu fasilitas Kesehatan (Apriani dkk., 2023).

Salah satu cara untuk mengukur keberhasilan pelayanan kesehatan adalah dengan menilai tingkat kepuasan pasien. Kepuasan adalah perasaan kecewa atau senang yang timbul setelah membandingkan antara persepsi dan kesannya pada hasil produk maupun jasa yang diharapkan (Nursalam, 2015). Cerminan dari mutu pelayanan Kesehatan yang diterima adalah tingkat kepuasan pasien. Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien baik, maka pasien akan merasa puas

sebaliknya jika pelayanan yang diterima oleh pasien tidak baik maka pasien akan merasa kecewa atau tidak puas. Pelayanan Kesehatan dapat dikatakan baik apabila jasa yang diberikan kepada pasien mampu memenuhi kebutuhan dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterimanya apakah memuaskan atau tidak, termasuk lama waktu tunggu (Fatidra dan Saputra, 2016).

Menurut peneliti Wirajaya dan Rettobjaan (2022) terdapat beberapa factor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit yang dilihat dari factor SDM/manusia, alat, metode dan material. Dilihat dari segi SDM/manusia, factor penyebabnya dapat dilihat dari segi jumlah yakni kurangnya SDM di bagian instalasi farmasi rumah sakit, dari segi motivasi yakni obat yang telah selesai dibuat tidak langsung diberikan kepada pasien tapi ditunggu sampai beberapa resep terkumpul, dari segi beban kerja yakni beban kerja petugas instalasi farmasi rumah sakit yang tinggi (Wirajaya dan Rettobjaan, 2022).

Berdasarkan latar belakang tersebut sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap waktu tunggu pelayanan resep di BLUD Puskesmas Kaibun.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Berapakah rata-rata lama waktu tunggu pelayanan resep di BLUD Puskesmas Kaibun?
2. Apakah waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan pada pasien rawat jalan di BLUD Puskesmas Kaibun sudah sesuai dengan Standar Kementerian Kesehatan RI No. 129 Tahun 2008?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di BLUD Puskesmas Kaibun?
4. Bagaimana hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di BLUD Puskesmas Kaibun?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan pasien rawat jalan di BLUD Puskesmas Kaibun.
2. Untuk mengetahui kesesuaian waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan pasien rawat jalan di Ruang Farmasi BLUD Puskesmas Kaibun berdasarkan standar Kementerian Kesehatan RI No. 129 Tahun 2008.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di BLUD Puskesmas Kaibun.
4. Untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di BLUD Puskesmas Kaibun.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Masyarakat

Mampu menjadi sumber informasi terkhusus pasien yang mengunjungi puskesmas untuk berobat sehingga dapat mengetahui standar waktu tunggu dalam melakukan pelayanan resep di Puskesmas.

2. Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi BLUD Puskesmas Kaibun dalam meningkatkan mutu pelayanan khususnya bagi tenaga farmasi terkait waktu tunggu pelayanan resep.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kompetensi pengetahuan dan menambah wawasan tentang kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas.

1.5 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian secara teoritis dianggap paling mungkin dan paling tinggi tingkat kebenarannya.

1. Hipotesis Awal (Ho)

- a. Tidak ada rata-rata lama waktu tunggu pelayanan resep di BLUD Puskesmas Kaibun?
 - b. Tidak ada waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan pada pasien rawat jalan di BLUD Puskesmas Kaibun sudah sesuai dengan Standar Kementerian Kesehatan RI No. 129 Tahun 2008?
 - c. Tidak ada tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di BLUD Puskesmas Kaibun?
 - d. Tidak ada hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di BLUD Puskesmas Kaibun?
2. Hipotesis Alternatif (Ha)
- a. Ada rata-rata lama waktu tunggu pelayanan resep di BLUD Puskesmas Kaibun?
 - b. Ada waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan pada pasien rawat jalan di BLUD Puskesmas Kaibun sudah sesuai dengan Standar Kementerian Kesehatan RI No. 129 Tahun 2008?
 - c. Ada ada tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di BLUD Puskesmas Kaibun?
 - d. Ada ada hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di BLUD Puskesmas Kaibun?

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas ialah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerjanya (Kemenkes RI No. 74, 2016). Sebagai institusi pelayanan kesehatan yang terdekat dengan masyarakat, puskesmas dituntut mengembangkan inovasi pelayanan yang umumnya dimanifestasikan dalam ukuran mutu pelayanan (Ilham et al, 2015).

2.2 Kepuasan Pasien

Kotler dan Keller dalam penelitian (Apriyani, 2017) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewanya seseorang ada pasca membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diinginkan. Kepuasan pasien ialah sebuah tingkat perasaan pasien yang timbul karena sebab kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya pasca pasien membandingkannya terhadap sesuatu yang diharapkannya (Maftuhah & Susilo, 2016). Kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep menjadi factor yang sangat penting sehingga pasien mendapatkan perasaan puas terhadap kinerja seorang apoteker di puskesmas tersebut. Dengan adanya kepuasan konsumen, maka kelangsungan usaha pun akan terjaga (Yuliani & Letde, 2019).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Nursalam, 2013). Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apabila jasa yang diberikan memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lama waktu pelayanan). Pasien biasanya mempunyai pengalaman kurang atau tidak

menyenangkan bahkan menakutkan ketika pergi berobat karena pelayanan yang didapatkan tidak maksimal dan cenderung merugikan pasien dan hal ini bisa mengakibatkan ketidakpuasan pasien (Anjaryani, 2009).

Indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari mutu pelayanan kesehatan yang mereka terima. Penerapan pendekatan jaminan mutu menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan artinya tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan (Agustina, 2010). Apabila pelayanan yang diterima memenuhi harapan pasien, maka pasien akan merasa puas dan sebaliknya apabila pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan pasien maka pasien akan merasa kecewa (Gaghana, 2013).

2.3 Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi lebih cepat daripada Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan. Hal ini disebabkan Pelayanan Resep Obat jadi tidak diracik (Nurjanah et al, 2016). Waktu tunggu merupakan sebuah indikator yang penting dalam pelayanan kefarmasian di Puskesmas. Waktu tunggu pelayanan resep ialah termasuk komponen yang dapat mengakibatkan tidak puasnya pasien. Definisi dari waktu tunggu pelayanan resep ialah masa tenggang sejak pasien menyerahkan resep hingga obat diterima (Yuliani & Letde, 2019).

Menunggu termasuk interaksi awal yang menghubungkan pasien terhadap proses layanan. Pasien menganggap menunggu atau antri termasuk hal yang mahal, menjadikan ketidaknyamanan dan frustrasi (stress). Menunggu atau mengantre lama mengakibatkan anggapan negative kepada suatu produksi, mutu pelayanan serta kepuasan pelanggan. Harapan dari pasien kepada puskesmas ialah guna pelayanan medis yang bermutu dan terpercaya. Pasien datang berobat ke puskesmas ingin segera mendapatkan layanan tanpa harus menunggu lama (Heri et al, 2015).

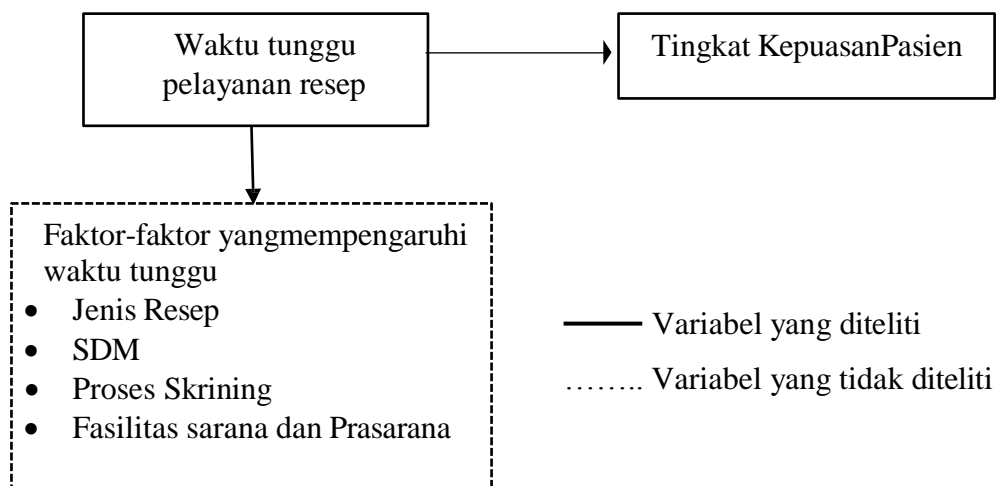
2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Factor waktu tunggu pelayanan obat yang lama antara lain ialah sebagai lama waktu yang diperlukan sejak pasien komponen delay. Penundaan komposisi dikarenakan oleh factor bahwa agen melakukan operasi lain atau menyelesaikan resep sebelumnya. Total waktu komponen delay bisa lebih besar dari total waktu komponen aksi (Puspita, M et al, 2018). Faktor lainnya ialah obat seringkali habis sehingga memerlukan waktu untuk mendapatkan obat, program computer tidak lengkap, sumber daya manusia yang tidak mumpuni dan tangkas, dan prosedur tidak dilakukan secara optimal. Gabungan faktor-faktor ini menghasilkan waktu tunggu yang lama untuk layanan detoksifikasi.

Adapun pendapat lain yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep ialah komponen keterlambatan lebih besar dari tindakan utamanya saat pemasukan data akibat penumpukan resep pada jam sibuk, jumlah SDM yang tidak cukup, system SIRS (hospital information system) yang tidak memadai, peralatan persiapan yang tidak memadai dan ruang yang tersedia.

2.5 Kerangka Teori

Kerangka teori ini terdiri dari variable bebas (independent) dan variable terikat (dependent).

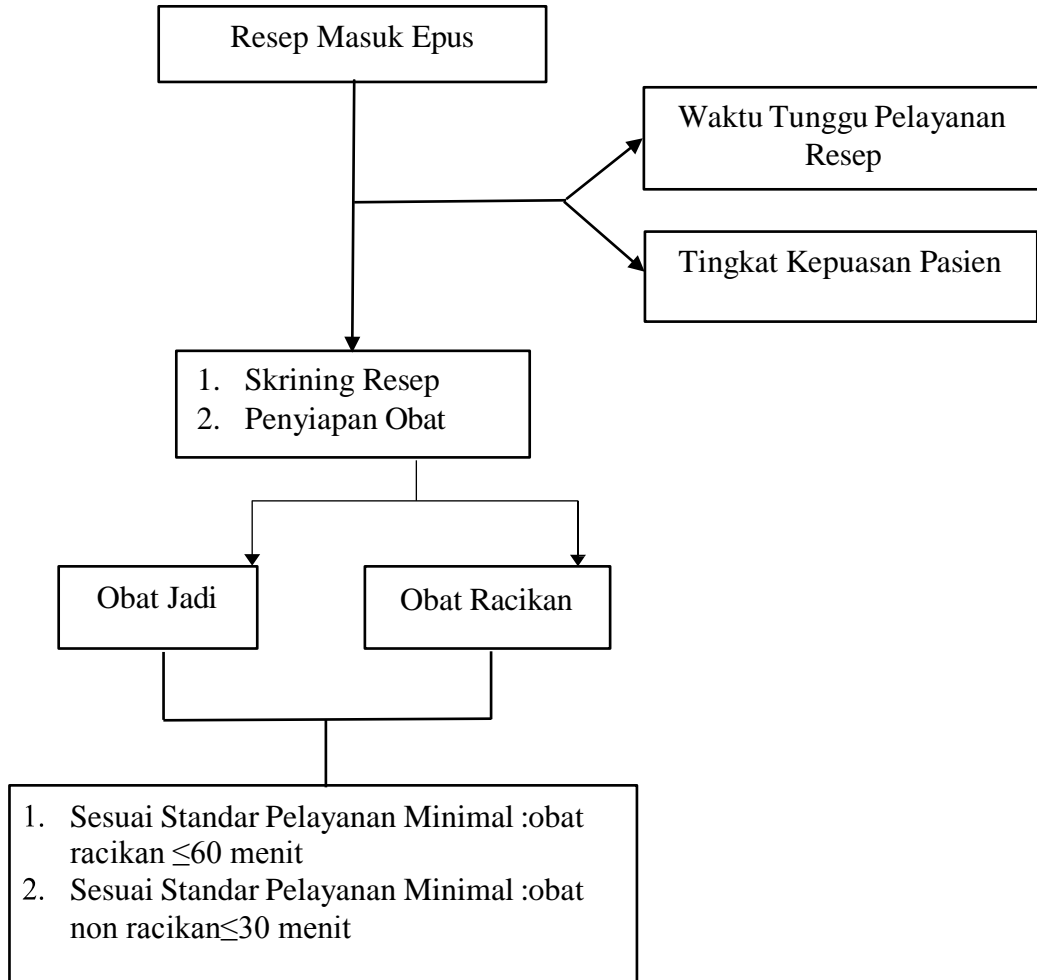


Variabel bebas : waktu tunggu pelayanan resep.

Variabel terikat: tingkat kepuasan

Gambar 2.1 Kerangka Teori

2.6 Kerangka Konsep



Gambar 2.2 Kerangka Konsep

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

3.1.1 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan Juni 2025.

3.1.2 Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Ruang Farmasi BLUD Puskesmas Kaibun.

3.2 Alat dan Bahan

3.2.1 Alat

Alat yang digunakan pada penelitian ini adalah :

1. Jam digital dan (atau) *Stopwatch*

Alat ini digunakan untuk mengukur waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan resep obat racikan di ruang Farmasi BLUD Puskesmas Kaibun.

2. Lembar Observasi

Lembar ini terdiri dari lembar waktu tunggu pelayanan resep dan lembar kuesioner tingkat kepuasan pasien, lembar ini digunakan guna mencatat data yang diperlukan oleh peneliti.

3. Kuesioner

Kuesioner disebut juga angket , yang artinya teknik pengumpulan data diterapkan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan dalam bentuk tulisan (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini, angket diberikan kepada pasien sebagai responden. Pada penelitian ini, skala pengukuran angket menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah untuk mengukur sikap, persepsi dan opini individu ataupun kelompok fenomena sosial. Menggunakan Skala Likert, variabel yang akan diukur diubah menjadi dimensi, dimensi diubah menjadi subvariabel, dan kemudian subvariabel diubah menjadi metrik yang akan diukur. Terakhir, indikator-indikator terukur tersebut bisa digunakan sebagai titik tolak membuat item-item instrumental terwujud pernyataan yang harus ditanggapi oleh responden.

3.2.2 Bahan

Bahan digunakan dalam penelitian ini adalah resep pasien rawat jalan.

3.3 Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian observasional dengan rancangan deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data diambil dengan observasi, kuesioner kepuasan pasien, dan pengisian formulir waktu tunggu pelayanan resep.

2. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut, sifat, atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini memperlihatkan hubungan antara variabel dependen dan variabel independen (Sugiyono, 2013).

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel ini disebut variabel stimulus, prediktor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat (Sugiyono, 2013). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Dalam hal ini kepuasan pasien dilambangkan dengan lambang Y.

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel dependent disebut juga variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2013). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah waktu tunggu pelayanan resep dengan lambang X.

3. Definisi Operasional

Definisi Operasional merupakan definisi variabel-variabel yang akan diteliti secara operasional di lapangan. Definisi operasional bermanfaat untuk

mengarahkan kepada pengukuran atau pengamatan terhadap variabel-variabel yang akan diteliti serta untuk mengembangkan instrumen (Riyanto, 2011).

Definisi operasional variabel dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu yang digunakan pasien dari obat masuk dalam system Epus hingga pasien menerima obat jadi dengan standar waktu ≤ 30 menit di Ruang Farmasi BLUD Puskesmas Kaibun.
- b. Waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu yang digunakan pasien dari obat masuk dalam sistem Epus hingga pasien menerima obat racikan dengan standar waktu ≤ 60 menit di Ruang Farmasi BLUD Puskesmas Kaibun.
- c. Kepuasan pelanggan adalah perasaan pasien antara sangat puas, puas, tidak puas atau sangat tidak puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan di Ruang Farmasi BLUD Puskesmas Kaibun. Tingkat kepuasan dibagi menjadi 4 kategori dengan *range* skor kepuasan yang ditunjukkan oleh persamaan (3.1) sebagai berikut :
 - 1) Sangat puas
 - 2) Puas
 - 3) Tidak puas
 - 4) Sangat tidak puas

$$\text{Rumus umum \%} = \sum \frac{\text{Bagian}}{\text{Keseluruhan}} \times 100\% \quad (3.1)$$

4. Fokus Penelitian

Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan dan Obat Jadi, maka yang menjadi fokus penelitian adalah :

Tabel 3.1 Fokus Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator
Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien	Kuesioner disebut juga angket yang artinya teknik pengumpulan data yaitu dengan memberikan seperangkat pertanyaan dalam bentuk tulisan (Sugiyono, 2017)	Indikator pengukuran yang digunakan berdasarkan Skala Likert dengan skor sebagai berikut : 1. Sangat Puas : 4 2. Puas : 3 3. Tidak Puas : 2 3. Sangat Tidak Puas : 1
Pengisian Formulir Tunggu	Pengisian formulir ini dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan detail waktu pelayanan resep dari mulai resep masuk dalam sistem Epus sampai pasien menerima obat.	Kemenkes RI No. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Standar minimal waktu tunggu pelayanan farmasi untuk obat non racikan yaitu ≤ 30 menit dan pelayanan farmasi untuk obat racikan yaitu ≤ 60 menit.
Umur	Umur adalah usia individu yang dihitung mulai saat dilahirkan sampai saat beberapa tahun	Umur pasien pada lembar resep obat dengan penggolongan sebagai berikut : 1. 1-20 tahun 2. 21-40 tahun 3. 41-60 tahun 4. 61-80 tahun
Jenis Kelamin	Perbedaan antara laki-laki dan perempuan secara biologis sejak seseorang lahir	Jenis kelamin pada lembar resep obat yaitu : 1. Laki-laki 2. Perempuan
Jenis Poli	Poli adalah unit layanan	Jenis poli berdasarkan pada

	kesehatan di fasilitas kesehatan	lembar resep obat : 1. Poli Umum 2. Poli Gigi 3. Poli Kia
--	----------------------------------	--

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah semua resep pasien rawat jalan yang masuk dan diterima di BLUD Puskesmas Kaubun terdiri dari resep obat jadi dan obat racikan.

3.4.2 Sampel Penelitian

Azwar & Prihartono (2014) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang dengan cara tertentu dianggap representatif untuk mewakili populasi. Kerepresentatifan sampel ini ditinjau dari apakah memenuhi setidaknya dua syarat pokok, yakni :

1. Kecukupan jumlah sampel

Kecukupan jumlah sampel artinya jumlah sampel cukup besar untuk mewakili populasi yang menjadi sasaran penelitian.

2. Teknik pengambilan sampel

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive* sampling, artinya peneliti sekedar mengambil data sesuai pasien yang datang ketika tindakan pengambilan data yang dilakukan dengan langsung. Pengambilan sampel di BLUD Puskesmas Kaubun dilaksanakan setiap pelayanan rawat jalan selama bulan Juni 2025.

Besar sampel pada penelitian ini ditetapkan dengan menggunakan rumus *slovin* yang ditunjukkan oleh persamaan (3.2) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N (d)^2} \quad (3.2)$$

Keterangan :

n = Sampel

N = Jumlah populasi

d = Tingkat kepuasan/ketepatan yang diinginkan (0,1) atau 10

Populasi penelitian ini diambil dari jumlah resep pada bulan Desember 2024 yaitu sebanyak 926 resep. Dari rumus *slovin* dapat dihitung jumlah sampel penelitian ini adalah :

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

$$n = \frac{1158}{1 + 1158(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1158}{12,58}$$

$$n = 92,05 \text{ sampel}$$

Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang dibutuhkan adalah 92,05 sampel namun dibulatkan menjadi 100 sampel, dari jumlah sampel tersebut dibagi dengan perbandingan 1:1 antara resep obat jadi dan resep obat racikan yang terdiri dari 50 resep obat jadi dan 50 resep obat racikan.

3.5 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

3.5.1 Kriteria Inklusi

Kriterial inklusi dalam penelitian ini antara lain :

1. Seluruh resep rawat jalan yang masuk ke ruang Farmasi BLUD Puskesmas Kaibun
2. Persatu lembar resep obat jadi dan obat racikan yang dilayani di ruang Farmasi yang dimaksud dengan satu lembar resep obat jadi adalah resep yang hanya terdiri dari obat jadi sedangkan lembar obat resep obat racikan adalah resep yang mengandung obat racikan jika satu lembar resep dari golongan obat jadi dan obat racikan maka termasuk dalam kategori obat racikan.

3. Responden atau pendamping pasien yang telah berusia minimal 17 tahun
4. Responden bersedia mengisi kuesioner dan mampu membaca serta menulis

3.5.2 Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi menurut Notoatmodjo (2010) kriteria eksklusi adalah kriteria atau ciri-ciri anggota populasi yang tidak bisa dijadikan sebagai sampel penelitian. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini antara lain :

1. Resep obat yang tidak tersedia di ruang Farmasi BLUD Puskesmas Kaibu
2. Resep dari rawat inap atau dari UGD
3. Resep dari Ruang Pojok Bahagia dan Poli KB

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan observasi, pengisian checklist dan kuesioner. Berikut penjelasan mengenai teknik pengumpulan data yang akan digunakan :

1. Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien

Kuesioner disebut juga angket yang artinya teknik pengumpulan data yaitu dengan memberikan seperangkat pertanyaan dalam bentuk tulisan (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini angket dikasihkan ke pasien sebagai responden. Penelitian ini, skala pengukuran angketnya yaitu dengan Skala Likert. Skala likert ialah untuk mengukur sikap, persepsi, dan opini individu atau kelompok terhadap fenomena social. Dengan adanya skala likert, variable yang diukur diubah menjadi suatu dimensi, dimensi diubah menjadi subvariabel, selanjutnya subvariabel tersebut diubah menjadi indikator yang akan diukur. Terakhir, indikator-indikator terukur tersebut dijadikan sebagai titik tolak membuat elemen instrument berwujud pernyataan yang bisa direspon oleh responden.

2. Pengisian Formulir Waktu Tunggu

Pengisian formulir ini dilakukan oleh enumerator peneliti untuk mendapatkan detail waktu pelayanan resep dari mulai pasien memberikan resep sampai pasien menerima obat. Dari pengisian formulir akan didapatkan data waktu antrian resep, waktu pengkajian resep, waktu meracik obat untuk obat racikan, waktu pemberian informasi obat kepada pasien.

3. Uji Validitas

Uji validitas ialah untuk menentukan seberapa akurat konstruksi perangkat diukur dalam studi kuantitatif. Alat tersebut dianggap valid apabila mampu mengungkapkan data variabel dengan akurat dan tidak melanggar kondisi aslinya (Heale & Twycross, 2015).

Menurut Musrifah., dkk (2021) pengujian validitas terhadap kuesioner, dibedakan menjadi 2, yaitu validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan yang lain ada kesamaan). Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor). Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan total skor item. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan program SPSS.

Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji *Chi Square*. Uji Chi Square adalah salah satu uji statistik non parametik (distribusi dimana besar-besaran populasi tidak diketahui) yang cukup sering digunakan dalam penelitian yang menggunakan dua variabel, dimana skala data kedua variabel adalah nominal dan nominal (Rosjidi & Liawati, 2013).

Untuk mengetahui kebermaknaan dari hasil pengujian tersebut dilihat dari hasil pengujian tersebut dilihat dari p value, p value tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai $r = 5\%$ atau 0,05 dengan ketentuan :

1. P value < nilai $r = 5\%$ maka H_0 ditolak.
2. P value > nilai $r = 5\%$ maka H_a diterima.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kuantitatif. Analisis kuantitatif ini dimaksud untuk memperkirakan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan satu atau beberapa kejadian lainnya dengan menggunakan angka-angka untuk

memperkirakan pengaruh perubahan kejadian. Analisis data kepuasan waktu tunggu dan waktu tunggu diolah dengan persentase, adapun rumus perhitungannya ditunjukkan oleh persamaan 3.3 sebagai berikut :

$$\text{Rumus umum \%} = \sum \frac{\text{Bagian}}{\text{keseluruhan}} \times 100\%$$

$$\text{Persentase puas} = \sum \frac{\text{Respon puas\& sangat puas}}{\text{keseluruhan}} \times 100\% \quad (3.3)$$

$$\text{Persentase tidak puas} = \sum \frac{\text{Respon tidak puas\& sangat tidak puas}}{\text{keseluruhan}} \times 100\%$$

Untuk menghitung nilai rata-rata waktu tunggu resep obat jadi dan obat racikan digunakan rumus pada persamaan 3.4 sebagai berikut :

$$X = \frac{\sum b}{N} \quad (3.4)$$

Keterangan :

X = waktu rata-rata

$\sum b$ = jumlah waktu pelayanan

N = jumlah resep

Analisis data yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di BLUD Puskesmas Kaubun yaitu analisis bivariat. Analisis bivariat menganalisis hubungan antara masing-masing variabel bebas dan variabel terikat untuk menentukan apakah hubungan yang terjadi signifikan secara statistik. Uji statistika yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji *Chi Square* untuk

mengetahui pengaruh tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di BLUD Puskesmas Kaibun.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Pelayanan Umum Daerah Puskesmas Kaubun dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Pengambilan data pada penelitian ini melalui enumerator, di mana enumerator yang bertugas mengumpulkan data melalui *stopwatch* dan kuesioner digunakan sebagai instrumen pada penelitian ini yang masing-masing untuk mengukur waktu tunggu pelayanan resep dan tingkat kepuasan pasien. Pengambilan data dilakukan pada jam buka poli rawat jalan, yaitu setiap hari Senin hingga Sabtu yang dilakukan selama 1 bulan, yaitu bulan Juni 2025. Pada setiap pasien, pengambilan data dilakukan mulai dari saat resep masuk dalam sistem Epuskesmas hingga selesai dilakukan penyerahan obat kepada pasien menggunakan *stopwatch* dan memberikan kuesioner oleh enumerator setelah dilakukan penyerahan obat. Pada penelitian ini, didapatkan 100 orang responden yang dipilih menggunakan metode *purposive sampling*, dimana terdapat 50 pasien dengan resep yang berisi obat jadi dan 50 orang dengan resep yang berisi obat racikan. Tujuan dilakukan pembagian resep yang berbeda yaitu untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Puskesmas sesuai dengan Kementerian Kesehatan RI Nomor 129 Tahun 2008 yaitu untuk resep obat jadi ≤ 30 menit dan untuk resep obat racikan ≤ 60 menit.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap karakteristik umur diperoleh hasil data seperti pada table 4.1

4.1.1 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kaubun Berdasarkan Karakteristik Umur

Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase (%)
1-20	10	10,0
21-40	61	61,0

41-60	28	28,0
61-80	1	1,0
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.1 karakteristik berdasarkan umur diperoleh data responden pada rentang umur 1-20 tahun sebanyak 10 responden (10,0), responden pada rentang umur 21-40 sebanyak 61 responden (61,0%), responden pada rentang umur 41-60 tahun sebanyak 28 responden (28,0%) dan responden pada rentang umur 61-80 tahun sebanyak 1 responden (1,0%). Sehingga hasil karakteristik berdasarkan umur pada penelitian ini diperoleh data terbanyak pada rentang umur 21-40 tahun sejumlah 61,0% (61 responden) dan paling sedikit pada rentang usia 61-80 tahun sejumlah 1,0% (1 responden). Menurut Guswaman, dkk (2019) usia merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan, kelompok usia muda (anak-anak) lebih rentan terhadap penyakit, usia produktif lebih cenderung berhadapan masalah kecelakan dan penyakit akibat gaya hidup, serta usia relatif lebih tua sangat rentan dengan penyakit kronis.

4.1.2 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kaubun Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	48	48,0
Perempuan	52	52,0
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.2 karakteristik berdasarkan jenis kelamin diperoleh data dari 100 responden yang berkunjung di BLUD Puskesmas Kaubun yang berjenis kelamin terbanyak adalah perempuan 52 responden (52,0%) dan paling sedikit berjenis kelamin laki-laki 48 orang (48,0%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nisa, khairun, dkk (2021) yang menunjukkan

bahwa sebagian besar jenis kelamin responden perempuan yaitu 34 orang (77,3%) dibandingkan laki-laki yaitu 10 orang (22,7%).

4.1.3 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kaubun Berdasarkan Karakteristik Jenis Poli

Tabel 4.3 Karakteristik Jenis Poli

Jenis Poli	Jumlah	Persentase (%)
Umum	32	32,0
Gigi	8	8,0
Kia	60	60,0
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.3 karakteristik berdasarkan jenis poli diperoleh data responden yang berkunjung di Poli Umum sebanyak 32 orang (32,0%), responden yang berkunjung di Poli Gigi sebanyak 8 orang (8,0%) dan responden yang berkunjung di Poli Kia sebanyak 60 orang (60,0%). terbanyak yang berkunjung dari poli KIA berjumlah 60,0% (60 responden) dan jenis poli paling sedikit yang berkunjung dari poli Gigi 8,0% (8 orang). Sehingga hasil karakteristik berdasarkan jenis poli pada penelitian ini diperoleh data terbanyak yang berkunjung adalah poli Kia dan jenis poli paling yang berkunjung adalah poli Gigi. Jenis Poli berpengaruh terhadap lamanya yang diperlukan untuk mengambil obat. Poli yang lama dalam pengambilan obat adalah Poli KIA dimana Poli ini merupakan Poli anak dari usia 0 bulan hingga berusia 18 tahun dan Ibu Hamil sehingga penungguan pelayanan resep obat racikan dan obat jadi tidak cepat atau lama.

4.1.4 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kaubun Berdasarkan Jumlah Sampel

Tabel 4.4 Jumlah Sampel Berdasarkan Jenis Resep Obat Jadi dan Resep Obat Racikan

No	Jenis Resep	Jumlah Resep	Persentase (%)
1	Non Racikan	50	50,0
2	Racikan	50	50,0
	Jumlah	100	100

Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 resep, dari jumlah sampel tersebut dibagi dengan perbandingan 1:1 antara resep obat jadi dengan resep obat racikan yang terdiri dari 50 resep obat jadi dan 50 resep obat racikan. Peneliti mengumpulkan suatu data dengan cara menghitung waktu tunggu pelayanan resep dengan mencatat jam datang (penerimaan resep) dan jam pulang (jam obat diserahkan). Persentase resep obat jadi dan resep obat racikan dapat dilihat pada tabel 4.4 yaitu resep non racikan sebesar 50,0% dan resep racikan sebesar 50,0%.

4.1.5 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kaubun Berdasarkan Rata-Rata Waktu Tunggu

Tabel 4.5 Hasil Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadi dan Obat Racikan

No	Resep	Jumlah Resep	Rata-rata (Menit)	Nilai Standar	Keterangan
1	Obat Jadi	50	09:21	≤ 30 menit	Sesuai
2	Obat Racikan	50	21:45	≤ 60 menit	Sesuai

Berdasarkan tabel 4.5 Hasil rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan di BLUD Puskesmas Kaubun diperoleh data bahwa rata-rata waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan resep obat jadi selama 9 menit 21 detik dan rata-rata waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan resep obat racikan 21 menit 45 detik. Menurut penelitian Puspita, dkk (2018) faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep yang pertama adalah jenis

resep. Waktu tunggu pelayanan resep racikan lebih lama dibandingkan dengan pelayanan resep non racikan karena resep racikan memerlukan waktu yang lebih lama, tidak hanya mempersiapkan obat tetapi juga perlu perhitungan dosis obat, serta melakukan peracikan obat. Berdasarkan penelitian ini lama waktu tunggu terjadi karena jumlah resep yang menumpuk serta tenaga kefarmasian yang terbatas sehingga penyiapan obat menjadi lama. Pada hari tertentu resep obat jadi dan obat racikan menjadi lebih banyak. Hal ini dikarenakan pasien dewasa dan anak-anak lebih mendominasi pada hari tersebut sehingga menyebabkan waktu tunggu pelayanan resep obat yang lama.

Pada penelitian ini jumlah tenaga kefarmasian terdiri dari apoteker penanggung jawab dan asisten apoteker. Asisten apoteker yang bertugas dalam pelayanan resep di ruang Farmasi sekaligus bertugas di gudang Farmasi dengan apoteker penanggung jawabnya sehingga pekerjaan menjadi tidak optimal. Menurut penelitian Faulin, dkk (2019) salah satu faktor yang dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), faktor manajemen dan faktor metode. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimaksud adalah faktor kurangnya tenaga teknis kefarmasian seperti asisten apoteker.

Jumlah resep yang diterima di Ruang Farmasi juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Jumlah item obat tiap resep serta jumlah racikan pada tiap resep juga mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep. Banyaknya resep obat racikan menurut penelitian Puspita, (2019) faktor yang mempengaruhi pemberian obat dalam bentuk racikan yaitu dokter lebih mudah dalam menentukan dosis sesuai dengan kondisi pasien. Formula untuk anak tidak tersedia dan kurangnya kemampuan anak menelan obat dalam bentuk sediaan tablet.

Pada penelitian ini faktor lain yang mempengaruhi jumlah pelayanan resep yaitu pada sistem Epuskesmas yang jika dalam keadaan jaringan jelek maka akan terjadi keterlambatan dan jika mati lampu maka resep obat akan dialihkan ke sistem manual sehingga resep obat akan lebih lama disiapkan.

Menurut Prabasiwi, dkk (2019) banyak faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Faktor pertama adalah jumlah petugas instalasi farmasi. Kedua, jumlah obat yang dibuat serta banyak tidaknya resep yang masuk mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Ketiga adalah sarana dan prasarana termasuk penggunaan teknologi komputer dalam pelayanan resep. Jika jumlah petugas yang memberikan pelayanan kefarmasian kurang, maka akan memperlama proses pelayanan.

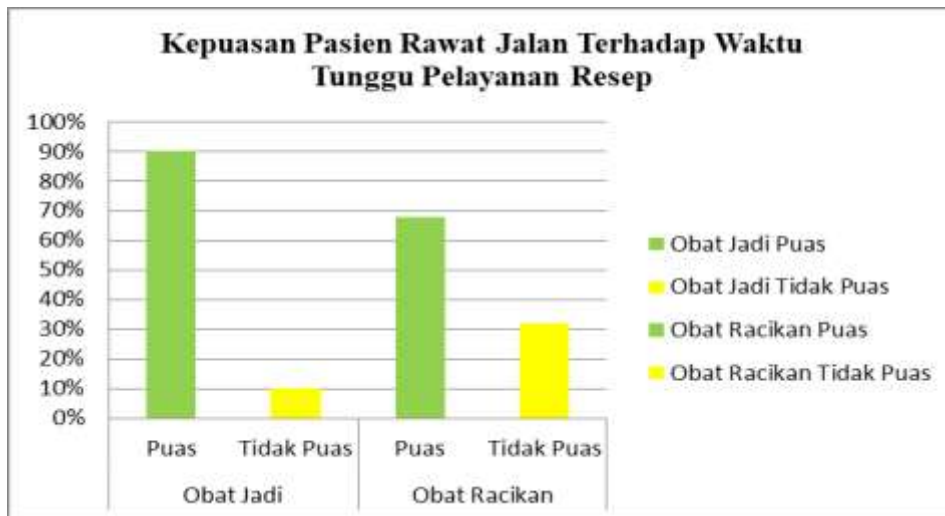
Berdasarkan table 4.5 rata-rata waktu tunggu resep obat jadi adalah 9 menit 21 detik. Hasil yang didapat telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal Puskesmas sesuai dengan Kementerian Kesehatan RI Nomor 129 Tahun 2008 yaitu untuk resep obat jadi ≤ 30 menit. Sedangkan rata-rata waktu tunggu resep obat racikan adalah 21 menit 45 detik juga telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal Puskesmas sesuai dengan Kementerian Kesehatan RI Nomor 129 Tahun 2008 yaitu untuk resep obat racikan ≤ 60 menit.

4.1.6 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kaubun Berdasarkan

Tabel 4.6 Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep

No	Kepuasan Pasien	Obat Jadi		Obat racikan	
		Jumlah Responden	Persentase (%)	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Puas	45	90,0	34	68,0
2	Tidak puas	5	10,0	16	32,0

Berdasarkan tabel 4.6 kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep diperoleh hasil yaitu sikap kepuasan pasien dalam menunggu obat jadi menyatakan puas sebanyak 90% dan tidak puas sebanyak 10% dan kepuasan pasien dalam menunggu obat racikan menyatakan puas sebanyak 68% dan tidak puas sebanyak 32%. Berdasarkan data kepuasan pasien dalam menunggu obat jadi dan obat racikan dapat dinyatakan kedalam bentuk grafik sebagai berikut.



Gambar 4.1 Data Kepuasan Pasien Dalam Menunggu Obat Jadi dan Obat Racikan

Kepuasan adalah kondisi emosional yang dihasilkan dari kinerja pelayanan medis yang diterima pasien pasca membandingkan harapan. Kepuasan pasien merupakan aspek penting dan komprehensif dari jaminan kualitas dalam perawatan kesehatan (Pohan, 2002).

Kepuasan adalah rasa senang manusia yang diperoleh dengan membandingkan kenikmatan kegiatan dan produk dengan harapan. Menurut model kebutuhan, kepuasan adalah kondisi di mana produk atau jasa yang dikonsumsi memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan (Nursalam, 2014).

Analisis bivariat dilakukan pada dua variabel yang seharusnya berhubungan. Pada penelitian ini menggunakan uji ChiSquare dan nilai signifikan $p > 0,05$ Hasil analisis bivariat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7 Hasil Analisis Bivariat dengan SPSS tentang Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kaibun

Chi-Square Tests						
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	9.324 ^a	3	.025	.023		

Likelihood Ratio	11.681	3	.009	.014		
Fisher's Exact Test	9.334			.023		
Linear-by-Linear Association	7.402 ^b	1	.007	.008	.004	.002
N of Valid Cases	100					
a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.00.						
b. The standardized statistic is 2.721.						

Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $p = < 0,00$ ($p < 0,05$) artinya ada hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di BLUD Puskesmas Kaibun, Dengan Likelihood Ratio 11.681 berarti responden yang mengatakan tidak memiliki waktu tunggu yang lama memiliki kemungkinan 11.681 kali lebih besar untuk merasa puas terhadap pelayanan resep obat dibandingkan dengan responden yang mengatakan bahwa tidak puas terhadap waktu tunggu pelayanan resep obat. Hal ini menunjukkan bahwasanya waktu tunggu pelayanan berkait erat dengan kepuasan pasien. Berdasarkan tabel diatas dapat juga dilihat bahwa terdapat 2 cell yang memiliki nilai ekspected kount kurang dari 5 yang menunjukan nila signifikan $0,023 < 0,05$ yang berarti ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan waktu tunggu.

Waktu tunggu resep obat jadi lebih cepat dibandingkan waktu tunggu obat racikan, hal ini disebabkan pelayanan resep obat jadi tidak melalui proses racikan (Nurjanah, 2016). Ada hubungan yang erat antara waktu tunggu dengan kepuasan keluarga pasien ($p < 0,05$) waktu tunggu pelayanan obat yang lama akan menurunkan kepuasan pasien (Wahono, 2011). Penelitian lainnya yang relevan contohnya Kurniawan (2012) dengan hasil terdapat pengaruh waktu pelayanan kepada kepuasan pasien menunggu obat di Puskesmas Kramatmulya ($p = 0,043$).

Waktu tunggu sangat memastikan citra pertama Puskesmas. Waktu tunggu pasien termasuk faktor yang dapat mengakibatkan ketidakpuasan. Jika antriannya panjang pasien akan menemukan bahwa pelayanan medis tidak memadai. Lamanya waktu tunggu pelayanan mempengaruhi konsultasi pasien kedepannya, karena dapat mempengaruhi kenyamanan pasien (Febriyanti, 2013).

Pada penelitian ini dapat dianalisis bahwa waktu tunggu berhubungan dengan kepuasan pasien yang dapat dilihat pada jawaban responden yang menyatakan tidak puas dengan waktu tunggu, meskipun waktu tunggu tidak lama. Hal ini dapat terjadi karena pasien tidak puas dengan terbatasnya ruang tunggu pasien, merasa bosan dan tidak mampu memenuhi harapannya. Bagi responden yang memahami pelayanan resep karena waktu tunggu yang lama dan banyaknya resep maka menyatakan puas akan pelayanan resep obat.

Jenis Poli berpengaruh terhadap lamanya yang diperlukan untuk mengambil obat. Poli yang lama dalam pengambilan obat adalah Poli KIA dimana dari Poli ini merupakan Poli Anak dari usia 0 bulan hingga berusia 18 tahun dan Ibu Hamil sehingga penungguan pelayanan resep obat racikan dan obat jadi lama.

Berdasarkan hasil penelitian ini, sebagian besar responden merasa tidak puas pada pelayanan obat jadi 10% dan tidak puas pada pelayanan obat racikan sebesar 32%. Ketidakpuasan terbesar terletak pada keterangan responden yang merasa panas, bosan dan kelelahan ketika harus menunggu untuk mengambil obat terutama pada responden yang menunggu pelayanan resep obat racikan. Fasilitas yang terdapat dalam ruang tunggu sendiri pada dasarnya cukup memadai, yaitu terdapat penerangan atau pencahayaan yang cukup, kursi dan alat bel pengambilan obat. Hasil penelitian yang menyatakan responden merasa puas pada pelayanan obat jadi sebesar 90% dan puas pada pelayanan resep racikan sebesar 68%. Kepuasan pasien terhadap pelayanan resep obat berdasarkan keterangan responden menyatakan bahwa keramahan tenaga kefarmasian merupakan salah satu pencetus rasa puas serta waktu tunggu yang dirasa tidak lama.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kaibun yaitu untuk rata-rata waktu tunggu obat jadi selama 9 menit 21 detik dan rata-rata waktu tunggu obat racikan selama 21 menit 45 detik sehingga sesuai dengan dengan Standar Kementerian Kesehatan RI No. 129 Tahun 2008 yaitu untuk obat non racikan yaitu ≤ 30 menit dan pelayanan farmasi untuk obat racikan yaitu ≤ 60 menit.
2. Adanya kesesuaian waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan sesuai dengan Standar Kementerian Kesehatan RI No. 129 Tahun 2008 yaitu untuk obat non racikan yaitu ≤ 30 menit dan pelayanan farmasi untuk obat racikan yaitu ≤ 60 menit.
3. Ada tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kaibun yaitu pasien merasa puas pada pelayanan resep obat jadi sebesar 90% dan merasa puas pada pelayanan resep di Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kaibun sebesar 68%.
4. Terdapat hubungan antara kepuasan pasien dan waktu tunggu pelayanan resep di Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kaibun yaitu nilai Asym, Sig sebesar $0,023 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan waktu tunggu.

5.2 Saran

1. Kepada petugas di Ruang Farmasi Puskesmas Kaibun untuk selalu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan waktu tunggu pelayanan resep yang sudah sesuai dengan Standar Kementerian Kesehatan RI No. 129 Tahun 2008
2. Kepada peneliti selanjutnya agar menghubungkan waktu tunggu pelayanan

resep dengan faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep.

DAFTAR PUSTAKA

- Andana, D. S. P. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan kefarmasian Oleh Apoteker di Puskesmas Mlati II Sleman*. Doctoral dissertation : Universitas Islam Indonesia.
- Apriani, L., Setyawati, H., Anindita, P. R., & Pramita, A. A. 2023. *Waktu Tunggu Pelayanan Resep pada Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Rawat Inap Fa-Mitra Warukulon*. *Phanrmadematica: Jurnal Kefarmasian dan Gizi*, 2(2), 56-64.
- Azwar, A., dan Prihartono, J. 2014. *Metodologi Penelitian*. Tangerang : Binarupa Aksara Publisher.
- Depkes RI . 2004. Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor1197/Menkes/SK/X/2004, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Fahrurazi, F. E., Ibrahim, N. H., Mafauzy, N. M., Ismail, W. N. A. W., & Rusli, S. S. M. (2022). Factors affecting waiting time in Outpatient Pharmacy at Hospital Raja Perempuan Zainab II (HRPZ II). *Journal of Pharmacy*, 2(1), 1-7.
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Aisyiyah Medika*, 4(1), 11- 21.
- Guswaman, dkk. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosisodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas*. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akutansi (JEBA)* Volume 21 Nomor 04.
- Ilham, Much, dkk. 2015. *Pengaruh Sistem Manajemen ISO 9001;2008 Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Sleman*. *Jurnal Farmasi*. Vol. 12. No. 1
- Kementerian Kesehatan RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/MenKes/SK/II/2008 tentang *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta : Kemenkes.
- Maftuhah, A., Susilo, R. 2016. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Depo Farmasi RSUD Gunung Jati Cirebon.
- Musrifah M.S., La Moh. S., Henriette D.T. 2021. Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik* Vol. 11 No. 1

- Nisa Khairun, J. P., Yulianto, M. 2021. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanjungrejo Kabupaten Kudus*. Vol 8 No (1), 55-69.
- Nurjanah, Ika, dkk. 2016. *Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Kepuasan Pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Prof. Dr. Rd. Kandou Manado*. *Jurnal Ilmiah Farmasi*. Vol. 5. Nno. 1
- Nurjanah, I. 2016. *Hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di apotek pelengkap kimia farmas BLU Prof. Dr. RD Kandou Manado*. *PHARMACON*, 5(1).
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi Ketiga. Jakarta : Salemba Medika
- Prabasiwi, A., Prabandari, S., Dewi, A. K., & Nihlatuzzahroh, O. 2019. *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Dua Puskesmas Kabupaten Tegal*. Parapemikir : *Jurnal Ilmiah Farmasi*, 8(1),41.
- Puspita M, M, dkk. 2018. *Waktu Tunggu Pelayanan Resep BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSIA Anugrah Medical Center Metro Sari*. *Jurnal Farmasi Malahayati*. Vol. 1. No. 2.
- Puspita, M, R. 2019. *Evaluasi Peresepan Obat Berdasarkan Indikator WHO Pada Pasien Rawat Jalan Poli Anak di RS PKU Muhammadiyah Gamping*. Skripsi. Yogyakarta : Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Riyanto, A. 2011. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Rosjidi, C.H., Liawati E. 2013. *Panduan Penyusunan Proposal dan Laporan Penelitian Untuk Mahasiswa Kesehatan*. Ponorogo
- Sugiyono. 2013. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabert.
- Sugiyono. 2017. *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabert CV.
- Wirajaya, M.K.M., and Rettobjaan, V.F.C. 2022. Faktor yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit : Sistematis Review. *Jurnal Kesehatan*, 13(2): 408-415.
- Yuliani, N. N., & Letde, V. 2019. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang Bulan April Tahun 2018. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 4(1), 45-52

LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Persetujuan Menjadi Responden

Lembar Persetujuan Menjadi Responden (*Informed Consent*)

Kepada Yth. Responden

Di Tempat

Dengan Hormat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa S1 program studi Farmasi Stikes Dirgahayu Samarinda :

Nama : Maria Elmiana Nona

Nim : 231148201346

Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul "**Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kaubun**" untuk terlaksana penelitian ini, saya mohon ketersediaannya saudara/i untuk berpartisipasi. Adapun segala informasi yang saudara berikan akan dijaga kerahasiaannya. Apabila saudara berkenan untuk diteliti, mohon kiranya saudara terlebih dahulu bersedia mendatangi lembar persetujuan menjadi responden (*informed consent*).

Demikian permohonan saya, atas perhatian dan kerjasama saudara dalam penelitian ini saya ucapkan terima kasih.

Responden

Peneliti



(Maria Tawa)



(Maria Elmiana Nona)

Lampiran 2

Kuesioner Kepuasan Pasien

KUESIONER KEPUASAN RESPONDEN TERHADAP WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI BLUD PUSKESMAS KAUBUN

Tanggal survey : 2 - Juni 2025
 Pekerjaan : karyawan swasta
 Jenis kelamin : perempuan

Pendidikan : SD
 Jam survey : 09-30
 Jenis layanan : poli umum

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Berilah tanda ✓ pada pilihan jawaban yang sesuai)

No	Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1.	Pelayanan obat jadi tidak lebih dari 30 menit dimulai dari penyerahan resep				
2.	Pelayanan obat racikan tidak lebih dari 60 menit dimulai dari penyerahan resep		✓		
	Total				

Lampiran 3
Data Demografi Responden

DATA DEMOGRAFI RESPONDEN

Berilah jawaban dan tandai ✓ pada pilihan jawaban yang sesuai.

Nama Responden : Mana Tawm

Usia : 47 Tahun

Alamat : _____

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Pendidikan terakhir : Tidak sekolah / tamat SD SD SMP

SMA/Sederajat Diploma (D III)

Perguruan Tinggi (S1/S2/S3)

Pekerjaan : Pegawai (negri/swasta) Petani/Peternak

Wiraswasta Buruh/Tukang

Ibu Rumah Tangga (IRT) Tidak Bekerja

Lain-lain, sebutkan... kerja di perusahaan

Berapa kali berobat ke puskesmas selama 1 bulan : 1

Lampiran 4 Data Persetujuan Responden

DATA PERSETUJUAN RESPONDEN (*INFORMED CONSENT*)

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Maria Towa
Jenis kelamin : Perempuan
Usia : 97
Alamat : Bukit permb

Telah mendapatkan penjelasan yang cukup tentang tujuan dan manfaat survei ini.

Saya tidak berkeberatan mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya, dengan ketentuan apabila ada hal-hal yang tidak berkenan pada saya, maka saya berhak mengajukan pengunduran diri dari kegiatan survei ini.

Mengetahui,

Saksi,


(Jeksa Abdurrahman)

Kaubun, 02 - Juni - 2025

Responden,


(Maria Towa)

Lampiran 5
Formulir Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadi

No	Jam Resep Masuk	Jam Penyerahan Obat	Total Waktu	Kemenkes RI No. 129 Tahun 2008
	(menit)	(menit)	Tunggu	
1	09:05:11	09:14:23	00:09:12	Sesuai
2	09:19:13	09:29:14	00:10:01	Sesuai
3	09:30:21	09:37:04	00:06:43	Sesuai
4	09:39:14	09:50:55	00:11:41	Sesuai
5	10:14:22	10:19:45	00:05:23	Sesuai
6	08:34:11	08:41:35	00:07:24	Sesuai
7	09:01:13	09:08:17	00:07:04	Sesuai
8	08:49:33	08:55:53	00:06:20	Sesuai
9	09:17:12	09:26:14	00:09:02	Sesuai
10	09:37:12	09:43:18	00:06:06	Sesuai
11	08:49:27	09:10:22	00:20:55	Sesuai
12	09:11:31	09:14:17	00:02:46	Sesuai
13	09:17:21	09:21:17	00:03:56	Sesuai
14	11:23:47	11:28:14	00:04:27	Sesuai
15	12:47:19	12:51:08	00:03:49	Sesuai
16	09:28:17	09:39:44	00:11:27	Sesuai
17	09:43:33	09:49:55	00:06:22	Sesuai
18	10:54:54	10:59:45	00:04:51	Sesuai
19	11:27:38	11:41:48	00:14:10	Sesuai
20	09:05:22	09:15:09	00:09:47	Sesuai
21	10:17:02	10:23:55	00:06:53	Sesuai
22	10:43:09	10:52:11	00:09:02	Sesuai
23	11:06:03	11:16:34	00:10:31	Sesuai
24	09:09:43	09:20:44	00:11:01	Sesuai
25	11:08:55	11:13:58	00:05:03	Sesuai
26	11:18:55	11:25:39	00:06:44	Sesuai
27	11:30:32	11:41:09	00:10:37	Sesuai
28	12:12:45	12:23:09	00:10:24	Sesuai
29	12:32:50	12:41:29	00:08:39	Sesuai
30	09:13:36	09:22:16	00:08:40	Sesuai
31	10:07:41	10:16:53	00:09:12	Sesuai
32	10:21:17	10:27:55	00:06:38	Sesuai

33	11:07:00	11:18:22	00:11:22	Sesuai
34	08:45:50	08:56:29	00:10:39	Sesuai
35	09:02:40	09:08:32	00:05:52	Sesuai
36	09:23:04	09:35:56	00:12:52	Sesuai
37	10:06:23	10:17:44	00:11:21	Sesuai
38	10:24:45	10:36:18	00:11:33	Sesuai
39	11:55:26	12:06:32	00:11:06	Sesuai
40	09:39:16	09:50:55	00:11:39	Sesuai
41	10:09:33	10:21:05	00:11:32	Sesuai
42	11:43:02	12:06:58	00:23:56	Sesuai
43	12:09:44	12:16:39	00:06:55	Sesuai
44	08:47:22	08:59:02	00:11:40	Sesuai
45	08:40:17	08:48:56	00:08:39	Sesuai
46	09:04:26	09:17:49	00:13:23	Sesuai
47	09:22:01	09:31:49	00:09:48	Sesuai
48	09:43:07	09:54:13	00:11:06	Sesuai
49	08:46:19	08:55:03	00:08:44	Sesuai
50	09:03:47	09:14:29	00:10:42	Sesuai
Rata-rata			00:09:21	Sesuai

Lampiran 6

Formulir Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan

No	Jam Resep Masuk	Jam Penyerahan Obat	Total Waktu	Kemenkes No. 129 Tahun 2008
	(menit)	(menit)	Tunggu	
1	11:19:13	11:42:03	00:22:50	Sesuai
2	12:46:06	13:09:22	00:23:16	Sesuai
3	11:03:27	11:29:44	00:26:17	Sesuai
4	11:41:22	12:04:57	00:23:35	Sesuai
5	10:01:20	10:31:12	00:29:52	Sesuai
6	10:35:28	10:48:11	00:12:43	Sesuai
7	10:08:43	10:19:50	00:11:07	Sesuai
8	10:27:34	10:37:11	00:09:37	Sesuai
9	09:09:25	09:27:15	00:17:50	Sesuai
10	10:03:22	10:30:12	00:26:50	Sesuai
11	10:32:37	10:53:11	00:20:34	Sesuai
12	11:55:22	12:16:44	00:21:22	Sesuai
13	08:44:37	08:59:11	00:14:34	Sesuai
14	09:20:55	09:43:16	00:22:21	Sesuai
15	11:49:11	12:10:47	00:21:36	Sesuai
16	09:29:47	09:59:17	00:29:30	Sesuai
17	10:11:48	10:27:53	00:16:05	Sesuai
18	09:43:58	10:02:25	00:18:27	Sesuai
19	10:45:18	11:02:39	00:17:21	Sesuai
20	11:27:51	11:48:27	00:20:36	Sesuai
21	11:54:17	12:16:41	00:22:24	Sesuai
22	12:32:46	12:49:58	00:17:12	Sesuai
23	11:10:55	11:51:27	00:40:32	Sesuai
24	08:47:12	09:08:22	00:21:10	Sesuai
25	09:10:41	09:28:19	00:17:38	Sesuai
26	10:50:03	11:29:48	00:39:45	Sesuai
27	11:30:56	11:41:14	00:10:18	Sesuai
28	12:26:27	12:45:38	00:19:11	Sesuai
29	13:17:57	13:41:09	00:23:12	Sesuai
30	09:50:57	10:12:48	00:21:51	Sesuai
31	09:14:19	09:41:55	00:27:36	Sesuai
32	09:47:18	10:06:56	00:19:38	Sesuai

33	10:54:47	11:12:24	00:17:37	Sesuai
34	11:19:34	11:52:07	00:32:33	Sesuai
35	12:40:52	12:56:34	00:15:42	Sesuai
36	09:02:14	09:30:21	00:28:07	Sesuai
37	09:32:18	10:01:47	00:29:29	Sesuai
38	10:07:09	10:36:53	00:29:44	Sesuai
39	10:53:04	11:23:36	00:30:32	Sesuai
40	11:27:48	11:43:59	00:16:11	Sesuai
41	12:50:19	13:09:26	00:19:07	Sesuai
42	08:45:17	09:02:33	00:17:16	Sesuai
43	12:04:49	12:29:16	00:24:27	Sesuai
44	09:46:48	09:57:59	00:11:11	Sesuai
45	10:07:23	10:29:44	00:22:21	Sesuai
46	10:31:16	10:52:39	00:21:23	Sesuai
47	11:16:02	11:35:48	00:19:46	Sesuai
48	11:41:06	12:13:58	00:32:52	Sesuai
49	09:26:13	09:40:52	00:14:39	Sesuai
50	11:40:17	11:57:43	00:17:26	Sesuai
Rata-rata			00:21:45	Sesuai




Lampiran 7

Hasil Analisis Bivariat dengan SPSS Tentang Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kaubun

Kepuasan Pasien * Waktu Tunggu Crosstabulation					
			Waktu Tunggu		Total
			≤ 30 menit	≤ 60 menit	
Kepuasan Pasien	Sangat Puas	Count	19	13	32
		% within Kepuasan Pasien	59.4%	40.6%	100.0%
	Puas	Count	26	21	47
		% within Kepuasan Pasien	55.3%	44.7%	100.0%
	Tidak Puas	Count	5	10	15
		% within Kepuasan Pasien	33.3%	66.7%	100.0%
	Sangat Tidak Puas	Count	0	6	6
		% within Kepuasan Pasien	0.0%	100.0%	100.0%
Total		Count	50	50	100
		% within Kepuasan Pasien	50.0%	50.0%	100.0%

Chi-Square Tests						
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	9.324 ^a	3	.025	.023		
Likelihood Ratio	11.681	3	.009	.014		
Fisher's Exact Test	9.334			.023		
Linear-by-Linear Association	7.402 ^b	1	.007	.008	.004	.002
N of Valid Cases	100					
a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.00.						
b. The standardized statistic is 2.721.						

Lampiran 8
Gambar Pengambilan Data

No	Gambar	Keterangan
1.		Pengambilan Data
2.		Ruang Peracikan Obat
3.		Ruang Peracikan Obat Jadi

Lampiran 9

Permohonan Izin Penelitian



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN DIRGAHAYU SAMARINDA
Jl. Pasundan No.21 Telp.(0541) 748335, Fax.(0541) 748335
E-mail: stikesdirgahayusamarinda@gmail.com Website: www.stikesdirgahayusamarinda.ac.id
SAMARINDA - 75122 - KALIMANTAN TIMUR

Samarinda, 17 April 2025

Nomor : 17S/STIKDS-Far/IV/2025
Lamp : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth. Kepala Pimpinan BLUD Puskesmas Kaubun

Sehubungan dengan pelaksanaan Penelitian Tugas Akhir Mahasiswa RPL Program Studi S-1 Farmasi STIKES Dirgahayu Samarinda, maka bersama ini kami sampaikan permohonan izin untuk melakukan Penelitian pada Instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Adapun data mahasiswa yang bersangkutan adalah sebagai berikut:

Nama : Maria Elmiana Nona
NIM : 231148201346

NO	Rencana Judul Penelitian / Judul Penelitian	Kebutuhan Data	Ruangan/Instalasi tujuan
1	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kaubun	1. E-RM / e-Pus 2. Formulir Waktu Tunggu 3. Profil Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep Sebagai Subjek Penelitian dengan Instrumen Kuisioner	1. Ruang Farmasi 2. Ruang Tunggu Obat Pasien

Pembimbing I : Nurillahi Febria Lesmana, M.Sc
Pembimbing II : Maria Elvina Tresia Butar-Butar, M.Farm

Demikian hal ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Ketua Program Studi,

apt. Raymon Simanullang, M.Pharm
NIK. 0924.A4.18

Lampiran 10
Surat Pernyataan



PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI TIMUR
DINAS KESEHATAN
BLUD PUSKESMAS KAUBUN
Jl. Maranti Center RT 004 Desa Bumi Elam Kecamatan Kaubun 75619
Email : puskesmaskaubun@gmail.com



SURAT PERNYATAAN
Nomor :B-400.7.2.13/5066/PKM-KBN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : drg. Purwantiningsih
NIP : 19840903 201403 2 002
Jabatan : Pimpinan Puskesmas Kaubun
Unit Kerja : Puskesmas Kaubun

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Maria Elmiana Nona
NIM : 231148201346
Jabatan : -
Unit Kerja : Puskesmas Kaubun

Telah menyelesaikan penelitian dengan judul "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kaubun" pada bulan Juni 2025
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kaubun, 31 Juli 2025
Kepala Puskesmas Kaubun



drg. Purwantiningsih
Penata Tk. II/III
NIP. 19840903 201403 2 002

Lampiran 11

Komite Etik Penelitian



Komite Etik Penelitian Research Ethics Committee

Surat Layak Etik Research Ethics Approval



No:004314/KEP STIKes Dirgahayu Samarinda/2025

Peneliti Utama <i>Principal Investigator</i>	: Maria Elmiana Nona
Peneliti Anggota <i>Member Investigator</i>	: -
Nama Lembaga <i>Name of The Institution</i>	: STIKes Dirgahayu Samarinda
Judul <i>Title</i>	: TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI BADAN LAYANAN UMUM DAERAH PUSKESMAS KAUBUN <i>OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH REGULATORY WAITING TIME FOR PRESCRIPTION SERVICES AT THE KAUBUN PUBLIC HEALTH CENTER REGIONAL PUBLIC SERVICES</i>

Atas nama Komite Etik Penelitian (KEP), dengan ini diberikan surat layak etik terhadap usulan protokol penelitian, yang didasarkan pada 7 (tujuh) Standar dan Pedoman WHO 2011, dengan mengacu pada pemenuhan Pedoman CIOMS 2016 (lihat lampiran). *On behalf of the Research Ethics Committee (REC), I hereby give ethical approval in respect of the undertakings contained in the above mention research protocol. The approval is based on 7 (seven) WHO 2011 Standard and Guidance part III, namely Ethical Basis for Decision-making with reference to the fulfilment of 2016 CIOMS Guideline (see enclosed).*

Kelayakan etik ini berlaku satu tahun efektif sejak tanggal penerbitan, dan usulan perpanjangan diajukan kembali jika penelitian tidak dapat diselesaikan sesuai masa berlaku surat kelayakan etik. Perkembangan kemajuan dan selesainya penelitian, agar dilaporkan. *The validity of this ethical clearance is one year effective from the approval date. You will be required to apply for renewal of ethical clearance on a yearly basis if the study is not completed at the end of this clearance. You will be expected to provide mid progress and final reports upon completion of your study. It is your responsibility to ensure that all researchers associated with this project are aware of the conditions of approval and which documents have been approved.*

Setiap perubahan dan alasannya, termasuk indikasi implikasi etis (jika ada), kejadian tidak diinginkan serius (KTD/KTDS) pada partisipan dan tindakan yang diambil untuk mengatasi efek tersebut; kejadian tak terduga lainnya atau perkembangan tak terduga yang perlu diberitahukan; ketidakmampuan untuk perubahan lain dalam personel penelitian yang terlibat dalam proyek, wajib dilaporkan. *You require to notify of any significant change and the reason for that change, including an indication of ethical implications (if any); serious adverse effects on participants and the action taken to address those effects; any other unforeseen events or unexpected developments that merit notification; the inability to any other change in research personnel involved in the project.*

09 August 2025
Chair Person

apt. Muh. Taufiqurrahman, M.Farm.

Masa berlaku:
09 August 2025 - 09 August 2026

generated by dgTEPPd 2019-06-01