

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
DI APOTEK SITI HAJAR**



TUGAS AKHIR

OLEH:

EKA MIFTAKHUL JANNAH

22080026

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA KOTA TEGAL**

2025

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
DI APOTEK SITI HAJAR**



TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Mencapai
Gelar Derajat Ahli Madya**

Oleh:

EKA MIFTAKHUL JANNAH

22080026

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA KOTA TEGAL**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
DI APOTEK SITI HAJAR**

TUGAS AKHIR

OLEH:

EKA MIFTAKHUL JANNAH

22080026

DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH:

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II



apt. Rizki Febriyanti, M.Farm.

NIDN:0627028302



Akhmad Aniq Barlian, S.Farm., M.H.

NIDN:0615098902

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : EKA MIFTAKHUL JANNAH
NIM : 22080026
Jurusan / Program Studi : DIPLOMA III FARMASI
Judul Tugas Akhir : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Siti Hajar

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi pada Jurusan/Program Studi Diploma III Farmasi, Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal.

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Joko Santoso, M.Farm. ()
Anggota Penguji 1 : apt. Meliyana Perwita Sari, M.Farm. ()
Anggota Penguji 2 : Akhmad Aniq Barlian, S.Farm., M.H. ()

Tegal, 14 Mei 2025

Ketua Program Studi

Diploma III Farmasi



apt. Rizki Tebriyanti, M.Farm.

NIDN:0627028302

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

**Tugas Akhir ini merupakan hasil karya sendiri,
dan seluruh sumber yang digunakan, baik yang
dikutip maupun yang dirujuk.**

NAMA	: EKA MIFTAKHUL JANNAH
NIM	: 22080026
Tanda Tangan	
Tanggal	

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai bagian dari sivitas akademika Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : EKA MIFTAKHUL JANNAH

NIM : 22080026

Jurusan / Program Studi : DIPLOMA III FARMASI

Jenis Karya : Tugas Akhir

Dengan ini menyatakan persetujuan untuk memberikan kepada Politeknik Harapan Bersama **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Siti Hajar

Beserta perangkat pendukungnya (apabila diperlukan). Melalui pemberian Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Politeknik Harapan Bersama Tegal berhak menyimpan, mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk basis data (database), memelihara, serta mempublikasikan Tugas Akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan pemegang hak cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Disusun di:

pada Tanggal

Yang menyertakan



(EKA MIFTAKHUL JANNAH)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- ✓ "Barang siapa yang bersungguh-sungguh, maka ia akan berhasil".
- ✓ Kunci kesuksesan seseorang itu dari diri kita sendiri dengan niat yang baik maka insyaallah akan mendapatkan hasil yang baik juga.
- ✓ Belajarlah untuk terus maju ke depan walaupun nanti tidak berhasil maka teruskan melangkah sampai kamu berada di titik keberhasilanmu.

Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan kepada:

- ❖ Allah SWT , atas segala rahmat, kemudahan, dan kelancaraan yang diberikan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
- ❖ Ayah dan ibu tercinta, yang senantiasa memberikan kasih sayang, do'a, serta dukungan terbaik.
- ❖ Saudara dan keluarga tersayang, khususnya adik yang selalu memberi semangat.
- ❖ Sahabat serta rekan – rekan kelas A Farmasi angkatanku saya, terimakasih atas kebersamaan dan dukungannya
- ❖ Dan untuk sahabat kecilku yang selalu memberikan dukungan serta do'a.

PRAKATA

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Siti Hajar** dengan baik. Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar mencapai gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak yang telah membantu kami dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah dan terimakasih atas bimbingan, pengarahan, dukungan serta do'a dari beberapa pihak yang telah membimbing selama pembuatan Karya Tulis Ilmiah. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Allah SWT atas anugerah kesehatan, kelancaran, serta kemudahan yang diberikan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta beserta adik penulis, yang senantiasa memberikan do'a, dukungan, sertaseangat yang tiada henti.
3. Bapak Dr. apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc., Selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal, atas arahan dan dukungan yang diberikan.
4. Ibu apt. Rizki Febriyanti, M.Farm. Selaku ketua Program Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal dan Selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan banyak ilmu serta masukan selama

penulisan Tugas Akhir ini.

5. Bapak Akhmad Aniq Barlian, S.Farm., M.H. Selaku dosen pembimbing II yang dengan penuh kesabaran telah memberikan, memberikan ilmu, serta saran yang sangat berharga selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh keluarga tercinta yang senantiasa mendukung, mendo'akan, dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan karya ini.
7. Sahabat saya yang telah memberikan dukungan, doa serta semangat
8. Teman – teman Apotek Siti Hajar yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam menyusun Tugas Akhir
9. Temen – temen seperjuangan terutama untuk kelas A Farmasi yang telah memberikan dukungan, doa dan semangat kepada penulis ini
10. Semua staf Dosen Diploma Farmasi Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang.

Tegal, 14 Mei 2025

Eka Miftakhul Jannah

INTISARI

Jannah, Eka M., Febriyanti, Rizki., Dan Barlian, Akhmad. 2025. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Resep di Apotek Siti Hajar.

Tingkat kepuasan adalah suatu perasaan senang atau tidak seseorang terhadap aktifitas dari suatu produk dengan yang diharapkannya. Sedangkan, waktu tunggu pelayanan resep mencerminkan proses kerja tenaga farmasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Siti Hajar.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling* dengan sampel 97 reponden hasil dari perhitungan rumus *Slovin*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan instrumen ceklis. Metode analisis data menggunakan analisis univariat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh responden menilai waktu tunggu pelayanan resep berada pada kategori sangat puas, yaitu sebanyak 97 responden (100%). Tidak terdapat responden yang memilih kategori puas, tidak puas, maupun sangat tidak puas (masing-masing 0%). Dapat disimpulkan bahwa gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu di apotek dengan kategori sangat puas.

Kata kunci: apotek, kepuasan, waktu tunggu

ABSTRACT

Jannah, Eka M., Febriyanti, Rizki., And Barlian, Akhmad. 2025. Overview of Patient Satisfaction Levels with Prescription Services at Siti Hajar Pharmacy.

The level of satisfaction is a feeling of pleasure or displeasure of a person towards the activity of a product with what is expected. Meanwhile, , the waiting time for prescription services reflects the work process of pharmacists in providing services that meet patient expectations. This study aims to determine the level of patient satisfaction with the waiting time for prescription services at Siti Hajar Pharmacy.

The method used in this research is descriptive with a quantitative approach. Sampling technique was purposive sampling with a sample of 97 respondents resulting from calculation of Slovin formula. Data collection method used a questionnaire with a checklist instrument. Data analysis collection method used univariate analysis.

The results showed that all respondents rated the waiting time for prescription services as very satisfied (97 respondents (100%). No respondents chose the satisfied, dissatisfied, or very dissatisfied categories (0% each). It can be concluded that the description of patient satisfaction level with waiting time at Siti Hajar pharmacy is in very satisfied category.

Keywords: pharmacy, satisfaction, waiting time

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PENYATAAN ORISINILITAS.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
PRAKATA.....	viii
INTISARI.....	x
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kepuasan Pasien.....	7
2.1.1 Definisi Kepuasan Pasien.....	7
2.1.2 Faktor Berpengaruh pada Kepuasan Pasien.....	8
2.1.3 Kepuasan Pasien Dipengaruhi Oleh Karakteristik Pasien	9
2.2 Waktu Tunggu	10
2.2.1 Definisi Waktu	10
2.2.2 Faktor Berpengaruh pada Waktu Tunggu	12
2.3 Resep.....	13
2.3.1 Definisi Resep	13
2.3.2 Pengkajian dan Pelayanan Resep	14

2.4	Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek	16
2.4.1	Pengertian.....	16
2.4.2	Definisi Apotek	16
2.4.3	Tugas dan Fungsi Apotek.....	17
2.5	Apotek Siti Hajar.....	17
2.5.1	Sejarah Apotek Siti Hajar.....	18
2.5.2	Struktur Organisasi Apotek Siti Hajar	20
2.6	Visi dan Misi Apotek Siti Hajar	21
2.7	Kerangka Teori	22
2.8	Kerangka Konsep	23
BAB III METODE PENELITIAN.....		24
3.1	Ruang Lingkup Penelitian	24
3.2	Rancangan dan Jenis Penelitian.....	24
3.3	Populasi dan Sampel.....	25
3.3.1	Populasi	25
3.3.2	Sampel	25
3.4	Variabel Penelitian.....	27
3.5	Definisi Operasional (OP)	27
3.6	Jenis dan Cara Pengumpulan Data	29
3.6.1	Jenis Data.....	29
3.6.2	Cara Pengumpulan Data	29
3.7	Validitas dan Reliabilitas.....	30
3.8	Pengolahan dan Analisis Data	30
3.8.1	Pengolahan Data	30
3.8.2	Analisis Data.....	31
3.9	Etika Penelitian.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		34
4.1.	Karakteristik Responden.....	34
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	35

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	36
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
4.2. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Siti Hajar	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional	27
Tabel 3.2 Skor Kuesioner Kepuasan Pasien	30
Tabel 3.3 Kategori Kepuasan Pasien	32
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur	35
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	36
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Pasien	39
Tabel 4.6 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Siti Hajar.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh Resep	15
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Apotek Siti Hajar	20
Gambar 2.3 Kerangka Teori.....	22
Gambar 2.4 Kerangka Konsep	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	50
Lampiran 2. Balasan Surat Izin Penelitian	51
Lampiran 3. Lembar Data Responden	52
Lampiran 4. Lembar Persetujuan Responden	54
Lampiran 5. Kuesioner Kepuasan Pasien terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep	55
Lampiran 6. Pengisian Kuesioner Kepuasan Pasien Terhadap Waktu tunggu Pelayanan Resep	56
Lampiran 7. Deskriptif Karakteristik Responden	57
Lampiran 8. Rekapitulasi Jawaban Responden.....	60
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian di Apotek Siti Hajar.....	65