

**EVALUASI PENGARUH WAKTU TUNGGU RESEP TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS
SEMATANG BORANG KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Dianjukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi
(S.Farm.) di Jurusan Farmasi pada Fakultas MIPA**



Oleh :

SHAFIRA MAHARANI

08061382126119

JURUSAN FARMASI

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2025

HALAMAN PENGESAHAN SEMINAR HASIL

Judul Makalah Hasil : Evaluasi Pengaruh Waktu Tunggu Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sematang Borang Kota Palembang

Nama Mahasiswa : Shafira Maharani

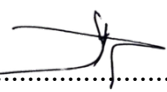
NIM : 08061382126119

Jurusan : Farmasi

Telah dipertahankan dihadapan Pembimbing dan Pembahas pada Seminar Hasil di Jurusan Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sriwijaya pada tanggal **1 Juli 2025** serta telah diperbaiki, diperiksa dan disetujui dengan saran yang diberikan.

Indralaya, 7 Juli 2025

Pembimbing

1. Rennie Puspa Novita, M. Farm. Klin., Apt.
NIP. 198711272022032003 (..........)
2. Apt. Annisa Amriani S, M.Farm
NIP. 198412292023212023 (..........)

Pembahas

1. Vitri Agustiarini, M. Farm., Apt.
NIP. 199308162019032025 (..........)
2. Apt. Viva Starlista, M.Pharm.Sci.
NIP. 199504272022032013 (..........)

Mengetahui
Ketua Jurusan Farmasi
Fakultas MIPA UNSRI



Prof. Dr. Miksusanti, M.Si
NIP. 196807231994032003

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Makalah Hasil : Evaluasi Pengaruh Waktu Tunggu Resep Terhadap
Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas
Sematang Borang Kota Palembang

Nama Mahasiswa : Shafira Maharani

NIM : 08061382126119

Jurusan : Farmasi

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Sidang Ujian Skripsi di Jurusan
Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sriwijaya
pada tanggal **21 Juli 2025** serta telah diperbaiki, diperiksa dan disetujui dengan
saran yang diberikan.

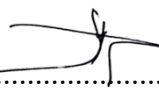
Inderalaya, 21 Juli 2025

Pembimbing

1. Rennie Puspa Novita, M. Farm. Klin., Apt.
NIP. 198711272022032003

(..........)

2. Apt. Annisa Amriani S, M.Farm
NIP. 198412292023212023

(..........)

Pembahas

1. Vitri Agustiarini, M. Farm., Apt.
NIP. 199308162019032025

(..........)

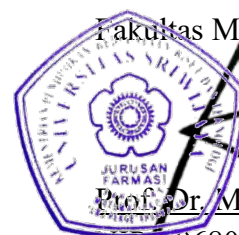
2. Apt. Viva Starlista, M.Pharm.Sci.
NIP. 199504272022032013

(..........)

Mengetahui,

Ketua Jurusan Farmasi

Fakultas MIPA UNSRI



Prof. Dr. Miksusanti, M.Si

NIP. 196807231994032003

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama mahasiswa : Shafira Maharani

NIM : 08061382126119

Fakultas/Jurusan : MIPA/Farmasi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan karya ilmiah ini belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan starta satu (S1) dari Universitas Sriwijaya maupun perguruan tinggi lain. Semua informasi yang dimuat dalam skripsi ini berasal dari penulis lain baik yang dipublikasikan atau tidak telah diberikan penghargaan dengan mengutip nama sumber penulis secara benar. Semua isi dari skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Inderalaya, 21 Juli 2025

Yang menyatakan,



Shafira Maharani

NIM. 080613821261119

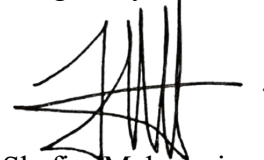
**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Sriwijaya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shafira Maharani
NIM : 08061382126119
Fakultas/Jurusan : MIPA/Farmasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sriwijaya “hak bebas royalti non-eksklusif (non-exclusively royalty-free right) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “Evaluasi Pengaruh Waktu Tunggu Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sematang Borang Kota Palembang” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini Universitas Sriwijaya berhak menyimpan, mengalihmedia/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir atau skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Inderalaya, 21 Juli 2025
Yang menyatakan,



Shafira Maharani
NIM. 080613821261119

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO



“Dengan menyebut nama Allah yang maha Pengasih lagi Maha Penyayang”

Skripsi ini saya persembahkan kepada Allah Subhanahu wa Ta’ala, Nabi Muhammad Shallallahu’Alaihi wa Sallam, Papa, Mama, Kakak, Adek, keluarga besar, serta sahabat, almamater dan orang disekelilingku yang selalu memberikan doa dan semangat.

“Dan barang siapa bertakwa kepada Allah, nica Dia akan mengadakan baginya jalan keluar. Dan memberinya rezeki dari arah yang tiada disangka-sangka”

(Q.S Ath- Thalaq: 2-3)

“Demikianlah Allah menciptakan apa yang Dia kehendaki apabila Dia hendak menetapkan sesuatu, Dia hanya berkata: Jadilah! Maka jadilah sesuatu itu”

(Q.S Ali Imran: 47)

“Dan janganlah kamu berputus asa dari Rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari Rahmat Allah, melainkan kaum yang kafir”

(Q.S Yusuf: 87)

Motto:

“Tidak perlu berlari asalkan tidak berhenti”

“Sebaik-baiknya manusi adalah yang bermanfaat bagi orang lain”

“Find beauty in simplicity”

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia yang diberikan sehingga penulis dapat menjalani proses perkuliahan dari awal sampai tahap penyelesaian skripsi serta upaya penulis untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi (S.Farm.) di Universitas Sriwijaya. Skripsi ini diberi judul “Evaluasi Pengaruh Waktu Tunggu Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sematang Borang Kota Palembang”.

Dalam penulisan Skripsi ini penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dan hasil masih jauh dari sempurna dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih jika ada kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Skripsi ini. Penulis juga mengucapkan banyak terimakasih kepada para pihak yang telah membantu selama pengerjaan Skripsi ini sampai selesai, melalui kesempatan ini penulis berbangga hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang mana berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini. Tak lupa, kepada Nabi Muhammad SAW. yang telah menjadi suri tauladan terbaik untuk umatnya.
2. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Ibnu Holdun, terima kasih atas doa, bimbingan yang bijak, motivasi yang kuat, dukungan, dan segala bentuk usaha yang papa berikan kepada penulis hingga mampu menyelesaikan studi sampai sarjana. Papa adalah teladan penulis dan penulis sangat menghargai segala yang papa ajarkan dan berikan kepada penulis.
3. Pintu surgaku, Ibunda Yusmainar, terimakasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat, segala pengorbanan dan doa yang diberikan selama ini.
4. Kakak dan Adik, (M. Sultan Al farid) dan (Fadhil Ramadhan), terima kasih atas bantuan dukungan, dan motivasi. Kalian adalah saudara-saudara penulis yang penulis cintai dan sayangi. Serta keluarga besar yang sudah mendoakan penulis.

5. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Sriwijaya, Bapak Hermansyah, S.Si., M.Si., PhD. selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, dan Ibu Prof. Dr. Miksusanti M.Si. selaku Ketua Jurusan Farmasi atas sarana dan prasarana yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar.
3. Dosen pembimbing penulis, Ibu Rennie Puspa Novita, M. Farm. Klin., Apt., selaku dosen pembimbing pertama dan Ibu apt. Annisa Amriani S, M.Farm. selaku dosen pembimbing kedua. Terima kasih banyak karena sudah memberikan waktu, tenaga dan bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini.
4. Dosen pembimbing akademik Bapak Dr. Nirwan Syarif M.Si Terimakasih banyak telah menyempatkan waktunya untuk memberikan saran dan diskusi terkait perkuliahan dan akademik penulis.
5. Ibu Vitri Agustiarini, M. Farm., Apt. dan Ibu Viva Starlista, M.Pharm. Sci., Apt. selaku Dosen Pembahas yang telah meluangkan waktu dan memberikan saran kepada penulis.
6. Kepada semua dosen-dosen Jurusan Farmasi UNSRI yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan pengetahuan, wawasan dan bantuan dalam studi selama perkuliahan.
7. Seluruh staff di Farmasi UNSRI (Kak Ria dan Kak Erwin) serta seluruh analis di Farmasi UNSRI (Kak Tawan, Kak Fit) atas bantuan yang diberikan kepada penulis selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai.
8. Terima kasih kepada sepupu penulis tercinta (Amelia Kurniasari Farouk), yang telah menemani dan mendukung penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan dukunganmu sangat berarti bagi saya, saya sangat menghargai semua bantuanmu, waktu yang kita lewati bersama sedari kecil serta segala bentuk motivasi yang kamu berikan. Semoga Allah membalas kebaikanmu dengan beribu-ribu kebaikan"

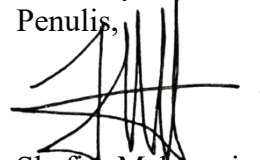
9. Sahabat terkasih penulis (Ratna Dwi Chandra), terimakasih telah mengulurkan tangan disaat-saat tersulit penulis, meluangkan waktu dan memberikan dukungan emosional penulis selama penulisan skripsi ini.
10. Sahabat sejak SMP (Afifa dan Dinda) yang selalu menemani di setiap suka dan duka, selalu memberikan dukungan dan motivasi bagi penulis.
11. Sahabat sejak SMA (Ratna, Siwi, Cici, Putri, Rieka, Saskia, dan Cinta) serta SS *squad*, terimakasih telah menemani, menghibur, memberikan semangat, saran, dan motivasi pada penulis.
12. Kepada seseorang dengan NIM.01031382227205, yang telah menjadi sumber inspirasi, motivasi dan dukungan bagi penulis. Kehadirannya membawa banyak dampak positif untuk saya. Terimakasih atas segala usaha yang kamu lakukan untuk penulis.
13. Teman-teman perkuliahanku X (Shella Anggraini, Annisa Melati Anastasya, Diva Savira Kirana, Riska Dwi Anggraini) yang telah menemani masa perkuliahan penulis hingga saat ini.
14. Kepada teman pulang pergi Palembang (Ceca, Bina, dan Diva) yang membuat perjalanan pulang pergi selama perkuliahan semakin berwarna.
15. Teman-teman masa sidang hingga pemberkasan (Athaya, Meylika, dan Nahla) terimakasih telah menemani dan berjuang bersama dimasa- masa terakhir.
16. Seluruh keluarga Farmasi 2021 terima kasih untuk kebersamaan dan kenangan manis yang telah kita lewati selama 4 tahun ini.
17. Seluruh mahasiswa farmasi angkatan 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 atas kebersamaan, solidaritas, dan bantuan kepada penulis selama perkuliahan, penelitian, dan penyusunan skripsi hingga selesai.
18. Seluruh pihak yang belum bisa disebutkan satu-persatu dan telah banyak membantu serta memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan studi hingga selesai. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan semoga doa baik yang telah kalian berikan dapat menjadi penolong untuk diri kalian sendiri.

19. Terakhir, terimakasih kepada diri saya sendiri, Shafira Maharani. Apresiasi sebesar- besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan.

Demikian yang dapat penulis sampaikan. Bila ada kesalahan dan kekurangan dalam Skripsi ini penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua masyarakat yang membaca dan membutuhkannya. Atas perhatian penulis ucapkan terimakasih.

Inderalaya, 21 Juli 2025

Penulis,



Shafira Maharani

NIM. 080613821261119

**Evaluate Waiting Time Prescriptions towards Outpatient Satisfaction at The
Pharmacy Unit of Puskesmas Sematang Borang in Palembang**

Shafira Maharani

08061382126119

ABSTRACT

Pharmaceutical services are an important aspect of health facilities that directly affect patient satisfaction, one such service is prescription services. Patients often complain about waiting time for prescription services because it impacts their experience obtaining health services. The objective of this study evaluates how waiting time towards prescription services affects outpatient satisfaction in the waiting room of the Sematang Borang Community Health Center in Palembang. This study used a prospective cross-sectional design, obtaining data from 449 prescriptions (54 concoction (12%) and 395 non-concoction (88%)) and patient satisfaction questionnaires. The results showed that the average waiting time was 14 minutes for non-concoction prescriptions and 20 minutes for concoction prescriptions, which align with the Ministry of Health's standards (15-30 minutes for non-concoction and 30-60 minutes for concoction). Patient satisfaction levels, based on eight variables, were measured with an average score of 75,69% for non-concoctions and 77,97% for concoctions. Pearson and Spearman correlation analyses revealed a significant relationship between waiting time and patient satisfaction (Pearson p-value = 0,002; Spearman p-value = 0,001). The faster the waiting time for prescription collection, the higher the outpatient satisfaction level in the waiting room of the Sematang Borang Health Center in Palembang.

Keywords: Patient satisfaction, health center, non-concoction prescription, concoction prescription, prescription waiting time

Evaluasi Pengaruh Waktu Tunggu Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sematang Borang Kota Palembang

Shafira Maharani

08061382126119

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu aspek penting dalam fasilitas kesehatan yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien, salah satunya adalah pelayanan resep. Waktu tunggu pelayanan resep sering menjadi keluhan utama pasien karena berdampak pada pengalaman mereka dalam mendapatkan layanan kesehatan. Tujuan penelitian ini mengevaluasi pengaruh waktu tunggu resep terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di ruang tunggu Puskesmas Sematang Borang Palembang. Desain penelitian menggunakan metode prospektif pendekatan cross-sectional, dengan data diperoleh dari 449 resep (54 racikan (12%) dan 395 (88%) non-racikan) serta kuesioner kepuasan pasien. Hasil menunjukkan rata-rata waktu tunggu resep non-racikan adalah 14 menit, sedangkan resep racik 20 menit, yang masih memenuhi standar Kementerian Kesehatan (15–30 menit untuk non-racik dan 30–60 menit untuk racik). Hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan delapan variabel adalah puas dengan skor rata-rata 75,69% untuk non-racikan dan 77,97% untuk racikan. Analisis korelasi Pearson dan Spearman menunjukkan hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien ($p\text{-value Pearson}= 0,002$; $p\text{-value Spearman}= 0,001$). Semakin cepat waktu tunggu resep maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di ruang tunggu puskesmas sematang borang Palembang.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, puskesmas, resep non racik, resep racik, waktu tunggu resep.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN SEMINAR HASIL	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRACT	xi
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR SINGKATAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Manfaat.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
1.5 Puskesmas	6
1.5.1 Tugas dan Fungsi Puskesmas	6
1.6 Pelayanan Kefarmasian	7
1.7 Pelayanan Resep.....	8
1.7.1 Penerimaan Resep	9
1.7.2 Pengerjaan Resep	9
1.7.3 Penyerahan Obat	10
1.8 Waktu Tunggu Pelayanan Resep	11
1.9 Kepuasan Pasien.....	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	14
3.1 Rancangan Penelitian	14

3.2 Waktu dan Tempat.....	14
3.3 Populasi dan Sampel	14
3.3.1 Populasi	14
3.3.2 Sampel Penelitian.....	15
3.4 Jumlah Sampel	15
3.5 Alur Penelitian.....	16
3.6 Cara Pengumpulan Data	17
3.7 Pengolahan Data.....	17
3.8 Analisis Data	18
3.9 Definisi Operasional Penelitian.....	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	20
4.1 Jenis Resep	20
4.2 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep	21
4.3 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Sematang Borang.....	23
4.4 Hubungan antara Waktu Tunggu Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Sematang Borang	28
BAB V KESIMPULAN	30
5.1 Kesimpulan.....	30
5.2 Saran.....	30
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN	36

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Alur Penelitian.....	16
Gambar 2. Persentase Jenis Resep Obat	20

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Standar Pelayanan Waktu Tunggu Obat	12
Tabel 2 Definisi Operasional Penelitian.....	19
Tabel 3. Waktu Tunggu Pelayanan Resep	21
Tabel 4. Hasil Akumulasi Responden Resep Racik dan Non Racik	24

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Pengantar Kesiediaan Menjadi Responden	36
Lampiran 2. Formulir Kuesioner Kepuasan Pasien Racik	37
Lampiran 3. Formulir Kuesioner Kepuasan Pasien Resep Non Racik	38
Lampiran 4. Resep Obat Racik	39
Lampiran 5. Resep Obat Non Racik	40
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian Dari Jurusan Farmasi Universitas Sriwijaya...	41
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian Dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik	42
Lampiran 8. Surat Izin Penelitian Dari Dinas Kesehatan Kota Palembang	43
Lampiran 9. Surat Selesai Penelitian Dari Puskesmas Sematang Borang	44
Lampiran 10. Surat Selesai Penelitian Dari Dinas Kesehatan Palembang.....	45
Lampiran 11. Frekuensi Kepuasan Pasien Racik Terhadap Pelayanan Ruang Farmasi Berdasarkan Delapan Variabel Kepuasan (N=54).....	46
Lampiran 12. Frekuensi Kepuasan Pasien Non Racik Terhadap Pelayanan Ruang Farmasi Berdasarkan Delapan Variabel Kepuasan (N=395).....	47
Lampiran 13. Hasil Uji Validitas	48
Lampiran 14. Hasil Uji Reabilitas.....	49
Lampiran 15. Hasil Uji Normalitas Sampel Resep Racik Dan Non Racik.....	50
Lampiran 16. Hasil Uji Korelasi Sampel Racik Dan Non Racik.....	51
Lampiran 17. Dokumentasi Penelitian	52

DAFTAR SINGKATAN

KIE	: Komunikasi, Informasi, dan Edukasi
Menkes	: Menteri Kesehatan
P-value	: Probability Value
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
PIO	: Pelayanan Informasi Obat
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
<i>R/.Officinalis</i>	: <i>Recipe Officinalis</i>
R/.Poliklinik Farmasi	: <i>Recipe</i> Poliklinik Farmasi
SPSS	: Statistical Package for the Sosial Sciences
UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	: Upaya Kesehatan Perorangan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian menunjang pelayanan kesehatan, karena 90% pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan menggunakan fasilitas farmasi diantaranya obat-obatan dan alat kesehatan (Zuhriyanto, 2022). Pelayanan kefarmasian juga merupakan pelayanan yang secara langsung bertanggung jawab kepada pasien yang secara langsung berkaitan dengan sediaan farmasi, memiliki tujuan meningkatkan kualitas kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian yang diterapkan di puskesmas disusun secara manajerial terkait pengelolaan obat, bahan medis habis pakai, dan juga penyiapan resep (Sholikhah dkk., 2019).

Resep merupakan permintaan tertulis dokter, dokter gigi, dokter hewan kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat kepada pasien sesuai dengan perundang undangan yang berlaku (Menkes, 2017). Penulisan standar penulisan resep terdiri dari *inscription* berisikan nama, alamat dokter, tanggal penulisan resep dan nama kota. *Prescriptio* berisi nama beserta dosis obat, jumlah, dan bentuk sediaan yang diberikan. *Signatura* terdiri atas aturan pakai, nama, umur berat badan pasien. *Subscription* terdiri atas tanda tangan atau paraf dokter yang menuliskan resep (Prabowo, 2021).

Jenis resep terdiri dari 4 jenis diantaranya resep standart (R/*Officinalis*), resep magistral (R/.Poliklinik farms), resep *medicinal*, dan resep obat generik. Namun,

pada umumnya yang banyak dikenal adalah resep racik (resep *magistales*) dan resep non racik (resep *medicinal*). Dalam penulisan resep, apoteker berkewajiban melayani secara cermat, memberikan informasi terutama menyangkut penggunaan dan pencegahan terjadi kesalahan pemberian obat (Nylidia dkk., 2018).

Sistem pengelolaan farmasi merupakan faktor yang sangat penting karena ruang farmasi memiliki peran penting dalam menunjang perencanaan, pengadaan, penyimpanan, pengendalian serta evaluasi yang biasa disebut *drugs management cycle*. Kesalahan pada sistem pengelolaan dapat menurunkan sistem pelayanan sehingga mengakibatkan ketidakpuasan pasien serta menurunkan bentuk dukungan perawatan kesehatan pada pasien tersebut. Permasalahan yang sering menjadi keluhan pasien dalam sistem penyerahan obat racik maupun non racik adalah waktu tunggu yang lama (Jaya dan Apsari, 2018). Menurut Alrasheedi (2019) kepuasan pasien salah satunya dapat diukur dengan layanan yang diberikan diantaranya waktu tunggu resep (Alrasheedi et al., 2019).

Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu yang dibutuhkan pasien untuk menunggu setelah penyerahan resep dari pasien sampai dengan penyerahan obat oleh pihak petugas ruang farmasi puskesmas (Safitri dkk., 2024). Waktu tunggu menjadi bagian penting yang perlu diperhatikan dalam penerapan pelayanan kesehatan di puskesmas, karena waktu tunggu yang cenderung lama akan menjadi salah satu penyebab yang dapat menimbulkan masalah di beberapa tempat pelayanan kesehatan maupun publik. Waktu tunggu yang lama menjadi hal yang sering dikeluhkan oleh pasien ketika menebus obat di ruang farmasi. Upaya peningkatan waktu pelayanan resep obat akan berpengaruh juga terhadap

peningkatan utilitas dan kenyamanan pasien baik sekarang maupun dimasa yang akan datang (Esti dkk., 2015).

Pelayanan ruang farmasi di puskesmas meliputi kegiatan penerimaan resep hingga penyerahan obat jadi serta penyampaian informasi dari pihak apoteker atau asisten apoteker (Safitri dkk., 2024). Peran apoteker dalam penyiapan resep antara lain apoteker harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan serta mengidentifikasi, mencegah, serta mengatasi masalah terkait obat. Apoteker harus menjalankan praktik sesuai standar pelayanan, berkomunikasi baik dengan tenaga kesehatan maupun pasien. Pelayanan yang diberikan pada pasien apoteker juga dituntut untuk melakukan monitoring penggunaan obat (Ningrum dan Yuliana, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya oleh Meitasari (2022) masih terdapat resep obat dimana waktu tunggu tidak memenuhi standar pelayanan diantaranya resep obat non racikan ≥ 30 menit sebanyak 43 resep (10,75%) dan untuk resep obat racikan ≥ 60 menit sebanyak 9 resep (2,25%) dari total 400 resep. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep masih tergolong lama sehingga belum sesuai dengan standard pelayanan yang ditetapkan oleh kementrian kesehatan dengan tenggang waktu untuk resep obat non racikan ≤ 30 menit dan untuk resep obat racikan memiliki tenggang waktu ≤ 60 menit (Meitasari dkk., 2022).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dilaksanakan penelitian terkait evaluasi pengaruh waktu tunggu resep terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di ruang farmasi Puskesmas Sematang borang kota Palembang. Pemilihan

Puskesmas sematang borang sebagai tempat penelitian didasarkan pada tingginya jumlah kunjungan pasien berdasarkan laporan bulanan pelayanan kefarmasian periode satu bulan terakhir yaitu bulan maret 2025 sebanyak 1532 resep yang masuk di ruang farmasi menunjukkan adanya aktivitas pelayanan kefarmasian yang intensif. Hal ini menjadikan alasan peneliti memilih puskesmas sematang borang sebagai tempat penelitian yang representatif untuk mengevaluasi kualitas pelayanan waktu tunggu resep terhadap tingkat kepuasan pasien.

Puskemas sematang borang juga telah terakreditasi paripurna yang merupakan akreditasi tertinggi yang secara teoritis mencerminkan mutu pelayanan yang baik, sehingga peneliti tertarik untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep yang di berikan sudah benar sesuai standar dan memenuhi harapan pasien. Belum adanya keluhan pasien secara formal bukan berarti tidak terdapat potensi masalah dalam pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan studi sebelumnya penelitian hanya berfokus pada evaluasi waktu tunggu pelayanan resep. Penelitian tersebut menekankan pada pengukuran durasi rata- rata waktu tunggu dan membandingkannya dengan standar pelayanan yang berlaku, namun belum banyak penelitian yang mengkaji hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep terhadap tingkat kepuasan pasien. oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep terhadap tingkat kepuasan pasien. Peneliti berharap dapat menghasilkan informasi mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan pengaruh waktu tunggu pelayanan resep terhadap tingkat kepuasan bagi pasien sebagai bentuk evaluasi preventif.

1.2 Rumusan Masalah

1. Berapa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di puskesmas sematang borang dan apakah telah memenuhi standar pelayanan kefarmasian yang ditetapkan kementerian Kesehatan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan resep di puskesmas sematang borang kota Palembang?
3. Bagaimana pengaruh waktu tunggu pelayanan resep terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sematang Borang kota Palembang?

1.3 Tujuan

1. Mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep dan mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Puskesmas Sematang Borang kota Palembang telah memenuhi standar pelayanan kefarmasian yang telah ditetapkan kementrian kesehatan.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan resep di Puskesmas Sematang Borang kota Palembang.
3. Mengidentifikasi pengaruh waktu tunggu pelayanan resep terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sematang Borang kota Palembang.

1.4 Manfaat

Dapat meningkatkan wawasan, ilmu pengetahuan serta hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian lebih lanjut dengan parameter yang berbeda terkait dengan pelayanan resep.

DAFTAR PUSTAKA

- Alrasheedi, K. F., AL-Mohaithef, M., Edrees, H. H., & Chandramohan, S. (2019). The Association Between Wait Times and Patient Satisfaction: Findings from Primary Health Centers in the Kingdom of Saudi Arabia. *Health Services Research and Managerial Epidemiology*, 6, 233339281986124. <https://doi.org/10.1177/2333392819861246>
- Astuti, A. R., Murwati, M., & Atikah, N. (2023). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan dan Non-Racikan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Jambu Kulon. *PHARMADEMICA : Jurnal Kefarmasian Dan Gizi*, 3(1), 11–17. <https://doi.org/10.54445/pharmademica.v3i1.33>
- Bahtiar, A., Saptadi, T. S., Safitri, I., Azizah, W., Subhan, M., Sutarjo, Eliza, Y., Awom, S., Yap, R. A., & Suruan, T. M. (2024). *Memahami Metodologi Penelitian*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Dewi, I. R., Fitriyani, N. E., & Ayuhan, A. D. (2024). Kajian Administratif Dan Farmasetis Serta Klinis Pada Resep Dokter Di Apotek Waluyo Purwokerto. *Jurnal Penelitian Sains Dan Kesehatan Avicenna*, 3(2), 128–137.
- Effendi, K., & Junita, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2).
- Ekadipta, E., Zuhriyanto, M., & Nurahayu, S. (2022). Evaluasi Waktu Tunggu Resep Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Assyifa Kota Tangerang. *Jurnal Ilmu Farmasi Dan Farmasi Klinik (JIFFK)*, 19(1), 40–45. www.unwahas.ac.id/publikasiilmiah/index.php/ilmufarmasidanfarmasiklinik
- Esti, A., Puspitasari, Y., & Rusmawati, A. (2015). *Pengaruh Waktu Tunggu Dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Sukorame Kota Kediri*. 1.
- Harahap, M., Sulardiono, B., Suprpto, D., Studi, P., Sumberdaya, M., Departemen, P., Akuatik, S., Perikanan, F., Kelautan, I., Diponegoro, U., Soedharto, J., & Tengah-50275, J. (2018). Management Of Aquatic Resources. *JOURNAL OF MAQUARES*, 7(3), 263–269. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/maquares>
- Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Good Governance*, 17(2), 169–178.

- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata* (D. Syahputra, Ed.). Anak Hebat Indonesia.
- Jaya, M. K. A., & Apsari, D. P. (2018). Gambaran Waktu Tunggu Dan Identifikasi Faktor Yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat Atas Resep Dokter Di Puskesmas Kota Denpasar Gambaran Waktu Tunggu Dan Identifikasi Faktor Yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat Atas Resep Dokter Di Puskesmas Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 4(2), 2356–4818.
- Lestari, D. D. L., Parinduri, S. K., & Fatimah, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor Tahun 2018-2019. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 3.
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., & Imran, A. (2019). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 99. <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v12i2.10483>
- Maulida, N., Haifa, A. I., Amalia, T., Fauziah, V., Meta, P., & Cikarang, I. (2023). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep terhadap Tingkat Kepuasan Pasien pada Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit X. In *Prosiding Seminar Nasional Diseminasi Penelitian* (Vol. 3).
- Meitasari, A. D., Pratiwi, A. D., & Arganata, A. M. (2022). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Pasien Rawat Jalan Di Rsau Dr. Efram Harsana Magetan. *Jurnal FARMASINDO Politeknik Indonusa Surakarta*, 6(2), 8–13.
- Mokobimbing, V. M., Mandagi, C. K. F., & Korompis, G. E. C. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Tinjau Dari Perbedaan Status Akreditasi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Sario Dan Puskesmas Ranotana Weru Kota Manado. *Jurnal KESMAS*, 8(5), 11–25.
- Mokoginta, A. T., Lolo, W. A., & Mansauda, K. L. R. (2024). *Analisis Pelayanan Informasi Obat Kepada Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit X di Kotamobagu*. 13(1), 448. <https://doi.org/10.35799/pha.13.2024.49326>
- Natalia, V., Kaunang, P., Citraningtyas, G., & Lolo, W. A. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado. *Jurnal Pharmacon*, 9(2).
- Ningrum, D. M., & Yuliana, D. (2021). *Peran Apoteker Dalam Menerapkan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kabupaten Lombok Barat*. 7(1). www.lppm-mfh.com

- Nurhayati, R. C. (2021). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Puskesmas Purbolinggo Sebagai Indikator Standar Pelayanan Minimal Puskesmas. *JOURNAL OF Pharmacy and Tropical Issues*, 1(2), 64–69.
- esti, I., Maramis, F. R. R., & Engkeng, S. (2016). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma Blu Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT*, 5(1), 362–370.
- Nurjanah, I., Maramis, F. R. R., Engkeng, S., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2016). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma Blu Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT*, 5(1).
- Nurmiyati. (2021). Pengaruh Ketersediaan Obat Dan Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan (Studi Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Pku Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang). *Jurnal Surya Medika (JSM)*, 6(1).
- Nylidia, E., Afqary, M., & Ariasnyah. (2018). Evaluasi Standard Operational Procedure Pelayanan Resep Di Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Periode Maret s/d April 2018. *Jurnal Farmamedika*, 3(1), 53–62.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (2019). www.peraturan.go.id
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.74. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.74*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Klinik (2021).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik No.72 Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik No.72 Indonesia*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik No.74 Indonesia Tentang Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas (2016). <http://binfar.kemkes.go.id/jdih>
- Prabasiwi, A., Prabandari, S., Dewi, A. K., & Nihlatuzzahroh, O. (2019). Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Dua Puskesmas Kabupaten Tegal. *Jurnal Ilmiah Farmasi*, 8(1), 41–46. <http://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/parapemikir>
- Prabowo, W. L. (2021). Teori Tentang Pengetahuan Peresepan Obat. *Jurnal Medika Utama*, 02(04), 1036–1040. <http://jurnalmedikahutama.com>

- Prihandiwati, E., Hayati, N., Saputera, M. M. A., & Sari, A. K. (2020). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Gambut. *Jurnal Insan Farmasi Indonesia*, 3(2), 281–290. <https://doi.org/10.36387/jifi.v3i2.626>
- Prihandiwati, E., Muhajir, M., Alfian, R., & Feteriyani, R. (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian*. 1(2).
- Priyoherianto, A., Legowo, D. B., Fitriany, E., & Arif, M. R. (2024). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Empunala Periode Maret – Mei 2023. *Jurnal Riset Kefarmasian Indonesia*, 6(1).
- Purwaningsih, H., Mercya, Y., & Ajie, W. S. (2024). Sosialisasi Peracikan Sediaan Obat Cair dengan Tablet Pada Tenaga Kefarmasian di Rumah Sakit Cahya Kawaluyan. *RESWARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 606–612. <https://doi.org/10.46576/rjpkkm.v5i2.4349>
- Putra, S. N. S., Handayani, E. W., & Yuniarti, E. (2021). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gombang I Menggunakan Kuesioner Permenkes No. 74 Tahun 2016. *Jurnal Farmasi Klinik Dan Sains*, 3(1), 44–50.
- Ridha, N. (2017). *Proses Penelitian, Masalah, Variabel Dan Paradigma Penelitian*. 14(1).
- Rozak, A., & Hidayati, W. S. (2019). *Pengolahan Data Dengan SPSS* (E. Munastiri & Ashlihah, Eds.). Erhaka Utama.
- Safitri, N. S., Wijayanti, S., & Novrianti, I. (2024). Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Mamburungan Kota Tarakan. *Journal Borneo*, 4(1), 21–29. <https://doi.org/10.57174/j.born.v4i1.128>
- Saiful, A., Nugraheni, D. A., & Medisa, D. (2019). Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Umum Berdasarkan Indikator WHO Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Farmasi*, 15(1), 20–27. <http://journal.uui.ac.id/index.php/JIF>
- Setiawan, D., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 79–85. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17439>
- Sholikhah, N. A., Tiadeka, P., & Aisiyah, S. N. (2019). The Analysis of Pharmaceutical Service For Out patient In Pharmaceutical RSUD IBNU SINA

Gresik Based On Respon Time For Prescription Service. *Journal of Clinical and Pharmaceutical Sciences*, 1(1).

- Stevani, H., Putri, A. N., & Side, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. *Media Farmasi*, 14(1), 1–7. <https://journal.poltekkes-mks.ac.id/ojs2/index.php/mediafarmasi/article/view/70/7>
- Suprobo, M. D., & Fadillah, N. (2020). Peran Konseling Apoteker Terhadap Pengetahuan Penggunaan Obat Dengan Sediaan Khusus Di Ketanggungan Brebes. *Jurnal Ilmu Farmasi Dan Farmasi Klinik*, 17(1), 30–34.
- Syukriadi, Kiswanto, & Asmarwiati, S. (2022). Upaya Meningkatkan Capaian Akreditasi Puskesmas Di Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hulu. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1.
- Wulandari, S., Yuniarti, Y., & Irawan, T. (2024). Pengaruh Efisiensi Waktu Tunggu dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bantarbolang. *Jurnal Kebidanan Harapan Ibu Pekalongan*, 11(2), 154–165. <https://doi.org/10.37402/jurbidhip.vol11.iss2.326>
- Yunita, N., Husin, & Ningsih, E. R. (2023). *Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Sistem Online*.