

SKRIPSI
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP WAKTU TUNGGU
PENGAMBILAN OBAT RACIKAN DAN NON-RACIKAN
PERIODE MEI 2026

(Penelitian ini dilakukan di Puskemas Peneleh Surabaya)



Disusun Oleh :
MAYA NADILA SARI
20221666015

PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2026

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP WAKTU TUNGGU
PENGAMBILAN OBAT RACIKAN DAN NON-RACIKAN
PERIODE MEI 2026**

(Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Peneleh Surabaya)

Diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi (S.Farm) Program Studi S1 Farmasi
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya



Disusun Oleh :
MAYA NADILA SARI
20221666015

PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2026

LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maya Nadila Sari

NIM : 20221666015

Adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surabaya, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Naskah Tugas Akhir/Skripsi yang saya tulis dengan judul :

“TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP WAKTU TUNGGU PENGAMBILAN OBAT RACIKAN DAN NON-RACIKAN PERIODE MEI 2026”

adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila di kemudian hari di ketahui bahwa Naskah Skripsi saya ini merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 28 Juli 2026
Yang Membuat Pernyataan,



Maya Nadila Sari
Maya Nadila Sari
M: 20221666015

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maya Nadila Sari

NIM : 20221666015

Menyatakan bahwa demi kepentingan perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui abstrak Skripsi yang saya tulis dengan judul:

“TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP WAKTU TUNGGU PENGAMBILAN OBAT RACIKAN DAN NON-RACIKAN PERIODE MEI 2026”

Untuk dipublikasikan atau di tampilkan di internet atau media lain yaitu Digital Library Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surabaya untuk kepentingan akademik, sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 28 Juli 2026
Yang Membuat Pernyataan,



Maya Nadila Sari

NIM: 20221666015

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya, sehingga dapat diajukan dalam ujian sidang Skripsi pada Program Studi SI Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Surabaya, 28 Juli 2026

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

apt. Oktaviany Irma Wiputri, S.Farm., M.Farm Klin

NIP. 012051199023370

apt. Deny Budi Legowo, S.Farm., M.Farm

NIP. 198406102023211002

Mengetahui,
Ketua Program Studi SI Farmasi

apt. Etik Wahyuningsih, S.Farm., M.Farm

NIP. 012.05.1.1980.21.288

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Program Studi S1 Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surabaya.
Pada tanggal 28 Juli 2026

Tim Penguji

Tanda Tangan

Ketua Penguji : apt. Oktaviany Irma Wiputri, S.Farm., M.Farm.Klin

()

Penguji 1 : apt. Annisa Kariika Sari, S.Farm., M.Farm.Klin

()

Penguji 2 : apt. Deny Budi Legowo, S.Farm., M.Farm

()

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Surabaya


Dr. Bede Nurrahmah, S.Kep., Ns., M.Kep

NIR 012.05.1.1987.14.113

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, taufik, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Waktu Tunggu Pengambilan Obat Racikan dan Non-Racikan Periode Mei 2026” dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi pada Program Studi Sarjana Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surabaya. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan penyelesaiannya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, doa, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mundakir, S.Kep., Ns., M.Kep., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya beserta seluruh jajaran yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan serta menyediakan fasilitas dan lingkungan akademik yang mendukung selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Dede Nasrullah, S.Kep., Ns., M.Kep., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya beserta seluruh jajaran yang telah memberikan dukungan, pelayanan, dan fasilitas akademik sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penyusunan skripsi ini.
3. apt. Etik Wahyuningsih, S.Farm., M.Farm., selaku Ketua Program Studi Sarjana Farmasi Universitas Muhammadiyah Surabaya beserta seluruh jajaran yang telah memberikan arahan, dukungan, serta pelayanan akademik selama penulis menempuh pendidikan.
4. apt. Oktaviany Irma Wiputri, S.Farm., M.Farm.Klin., selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta masukan yang sangat berarti dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. apt. Deny Budi Legowo, S.Farm., M.Farm., selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta saran yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini.

6. apt. Annisa Kartika Sari, S.Farm., M.Farm.Klin., selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Program Studi Sarjana Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, bantuan, dan pelayanan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
8. Kedua orang tua tercinta serta seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, kasih sayang, semangat, dukungan, perhatian, dan pengorbanan yang tiada henti sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini.
9. Sahabat, teman-teman Program Studi Sarjana Farmasi Universitas Muhammadiyah Surabaya, serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan doa, bantuan, motivasi, dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca, serta menjadi salah satu sumber informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang kefarmasian.

Surabaya, 22 Juli 2026

Penulis

Maya Nadila Sari

20221666015

RINGKASAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP WAKTU TUNGGU PENGAMBILAN OBAT RACIKAN DAN NON-RACIKAN PERIODE MEI 2026

(Penelitian ini dilakukan pada Puskemas Peneleh Surabaya)

Maya Nadila Sari

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian penting dalam pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Salah satu indikator mutu pelayanan kefarmasian adalah waktu tunggu pelayanan resep. Waktu tunggu yang sesuai standar dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020, standar waktu tunggu pelayanan resep non-racikan adalah ≤ 30 menit dan resep racikan ≤ 60 menit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pengambilan obat racikan dan non-racikan di Instalasi Farmasi Puskesmas Peneleh Surabaya periode Mei 2026.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan observasional. Pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling dengan jumlah responden sebanyak 100 pasien yang terdiri atas 80 pasien penerima resep non-racikan dan 20 pasien penerima resep racikan. Data diperoleh melalui observasi waktu tunggu pelayanan resep serta penyebaran kuesioner kepuasan pasien, kemudian dianalisis secara deskriptif menggunakan distribusi frekuensi dan persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep non-racikan berada pada rentang 3–6 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan resep racikan berada pada rentang 10–12 menit. Seluruh hasil tersebut masih memenuhi standar pelayanan kefarmasian yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebanyak 56 responden (56%) berada pada kategori puas, 22 responden (22%) berada pada kategori sangat puas, dan 22 responden (22%) berada pada kategori cukup puas. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas maupun sangat tidak puas. Pada kelompok resep non-racikan, mayoritas pasien berada pada kategori puas sebanyak 44 responden (55%), sedangkan pada kelompok resep racikan mayoritas pasien juga berada pada kategori puas sebanyak 12 responden (60%).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Puskesmas Peneleh Surabaya telah memenuhi standar pelayanan kefarmasian dan secara umum pasien merasa puas terhadap waktu tunggu pelayanan pengambilan obat, baik untuk resep racikan maupun non-racikan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Peneleh Surabaya.

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP WAKTU TUNGGU PENGAMBILAN OBAT RACIKAN DAN NON-RACIKAN PERIODE MEI 2026

(Penelitian ini dilakukan pada Puskemas Peneleh Surabaya)

Maya Nadila sari

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas. Salah satu aspek yang memengaruhi kepuasan pasien adalah waktu tunggu pelayanan resep. Semakin singkat waktu tunggu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pengambilan obat racikan dan non-racikan di Instalasi Farmasi Puskesmas Peneleh Surabaya periode Mei 2026. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan observasional. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 pasien yang terdiri atas 80 pasien penerima resep non-racikan dan 20 pasien penerima resep racikan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi waktu tunggu pelayanan resep dan penyebaran kuesioner tingkat kepuasan pasien. Data dianalisis secara deskriptif dan disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep non-racikan berada pada rentang 3–6 menit, sedangkan resep racikan berada pada rentang 10–12 menit. Seluruh waktu tunggu tersebut masih memenuhi standar pelayanan kefarmasian sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020. Tingkat kepuasan pasien menunjukkan kategori puas sebanyak 56%, sangat puas 22%, dan cukup puas 22%, serta tidak ditemukan responden yang menyatakan tidak puas maupun sangat tidak puas. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Puskesmas Peneleh Surabaya telah memenuhi standar pelayanan kefarmasian dan secara umum pasien merasa puas terhadap waktu tunggu pengambilan obat racikan maupun non-racikan.

Kata kunci: kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, resep racikan, resep non-racikan waktu tunggu.

ABSTRACT

PATIENT SATISFACTION LEVELS WITH WAITING TIMES FOR COMPOUNDED AND NON-COMPOUNDED MEDICATIONS IN MAY 2026

(This study was conducted at Peneleh Health Center, Surabaya)

Maya Nadila Sari

Pharmaceutical services are an essential component of healthcare services aimed at improving service quality and patient safety. One of the indicators of pharmaceutical service quality is prescription waiting time, as appropriate waiting times can influence patient satisfaction. This study aimed to determine the level of patient satisfaction with the waiting time for dispensing compounded and non-compounded prescriptions at the Pharmacy Installation of Peneleh Community Health Center, Surabaya, during the May 2026 period. This study employed a quantitative descriptive design with an observational approach. The samples were selected using an accidental sampling technique and involved 100 respondents, consisting of 80 patients receiving non-compounded prescriptions and 20 patients receiving compounded prescriptions. Data were collected through direct observation of prescription waiting times using an observation sheet and patient satisfaction questionnaires. The data were analyzed descriptively and presented as frequency distributions and percentages. The results showed that the waiting time for non-compounded prescriptions ranged from 3 to 6 minutes, while the waiting time for compounded prescriptions ranged from 10 to 12 minutes. All waiting times met the pharmaceutical service standards established by the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 26 of 2020. Overall, 56 respondents (56%) were satisfied, 22 respondents (22%) were very satisfied, and 22 respondents (22%) were moderately satisfied. Among patients receiving non-compounded prescriptions, most respondents (55%) were satisfied. Similarly, among patients receiving compounded prescriptions, the majority (60%) were satisfied. In conclusion, the waiting time for prescription dispensing at the Pharmacy Installation of Peneleh Community Health Center, Surabaya, met the pharmaceutical service standards, and patients were generally satisfied with the waiting time for both compounded and non-compounded prescription services.

Keywords: compounded prescriptions, non-compounded prescriptions, patient satisfaction, pharmaceutical services, waiting time.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	vii
RINGKASAN.....	ix
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Bagi Puskesmas	4
1.4.2 Bagi Ilmu Pengetahuan	4
1.4.3 Bagi Peneliti.....	4
1.4.4 Bagi Institusi	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Puskesmas	5
2.1.1 Puskemas Peneleh	5
2.1.2 Standar Waktu Tunggu Obat Racik dan Non-racik	5
2.2 Pelayanan Farmasi Klinik	6
2.2.1 Konseling	7
2.2.2 Pemantaun Terapi Obat	7
2.2.3 Monitoring Efek Samping Obat	7
2.2.4 Evaluasi Penggunaan Obat	7
2.2.5 Pelayanan Kefarmasian Dirumah.....	7
2.3 Evaluasi Pelayanan Kefarmasian	8
2.3.1 Kecepatan Pelayanan.....	8

2.3.2 Keramahan Petugas.....	8
2.3.3 Pelayanan Informasi Obat	8
2.4 Pengukuran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian.....	9
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL	10
3.1 Kerangka Konseptual.....	10
3.2 Uraian Konseptual	11
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	12
4.1 Jenis dan Rancangan Penelitian	12
4.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	12
4.3 Variabel Penelitian	14
4.4 Definisi Operasional.....	14
4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	14
4.6 Instrumen Penelitian.....	15
4.7 Prosedur Penelitian	17
4.8 Analisis Data	18
BAB V HASIL PENELITIAN.....	17
5.1 Karakteristik Responden	17
5.2 Tingkat Kepuasan Pasien	19
5.3 Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non-Racikan	22
5.4 Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan	22
BAB VI PEMBAHASAN	24
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	34
7.1 Kesimpulan.....	34
7.2 Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA.....	35
LAMPIRAN.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Persentase Kepuasan	12
Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan.....	15
Tabel 5.1 Jenis Kelamin	17
Tabel 5.2 Pekerjaan	18
Tabel 5.3 Pendidikan.....	18
Tabel 5.4 Jenis Resep	19
Tabel 5.5 Tingkat Kepuasan Seluruh Pasien	20
Tabel 5.6 Tingkat Kepuasan Pasien Non-Racik.....	20
Tabel 5.7 Tingkat Kepuasan Pasien Racikan.....	21
Tabel 5.8 Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non-Racikan.....	22
Tabel 5.9 Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	10
Gambar 4.1 Kerangka Penelitian.....	17

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
IFRS	: Instalasi Farmasi Rumah Sakit
Kemenkes	: Kementerian Kesehatan
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
SDM	: Sumber Daya Manusia
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
WHO	: World Health Organization
SKM	: Survei Kepuasan Masyarakat
PTO	: Pemantauan Terapi Obat