

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU OBAT, SUASANA, DAN
DAYA TANGGAP DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
PUSKESMAS SUNGAI ULIN BANJARBARU**

Skripsi

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat
untuk memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat

Oleh:

Yula Isoka Krislailani

2210912220033



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
BANJARBARU**

Juli, 2026

Skripsi

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU OBAT, SUASANA, DAN DAYA TANGGAP
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS SUNGAI ULIN
BANJARBARU**

**(Studi Observasional Analitik pada Pasien Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
Sungai Ulin Banjarbaru)**

Dipersiapkan dan disusun oleh

Yula Isoka Krislailani

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 07 Juli 2026

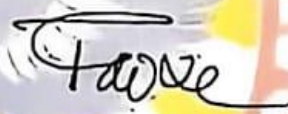
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



**Prof. Dr. dr. Samsul Arifin, M.Pd.,
FISPH., FISCN**

Anggota Dewan Penguji Lain



Dr. Fauzie Rahman, SKM., MPH

Pembimbing Pendamping



Anggun Wulandari, SKM., M.Kes



Dr. Ayu Riana-Sari Azwari, SKM., M.Kes

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat



Dian Rosadi, SKM., MPH

Koordinator Program Studi: Kesehatan Masyarakat

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banjarbaru, 07 Juli 2026



ABSTRAK

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU OBAT, SUASANA, DAN DAYA TANGGAP DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS SUNGAI ULIN BANJARBARU

Yula Isoka Krislailani

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di puskesmas. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Sungai Ulin menunjukkan adanya penurunan nilai indeks kepuasan masyarakat tahun 2023-2024. Beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pasien adalah waktu tunggu obat, suasana, dan daya tanggap. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan waktu tunggu obat, suasana, dan daya tanggap dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Ulin Banjarbaru. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan rancangan *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Sungai Ulin Banjarbaru pada Februari - Juni 2026. Sampel penelitian berjumlah 98 responden berdasarkan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis secara univariat serta bivariat menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan 73,47% responden merasa puas terhadap pelayanan puskesmas. Sebagian besar responden menilai waktu tunggu obat cepat (69,39%), suasana mendukung (65,31%), dan daya tanggap petugas baik (72,45%). Hasil uji bivariat menunjukkan terdapat hubungan antara waktu tunggu obat dengan kepuasan pasien ($p < 0,001$; PR=6,629), suasana dengan kepuasan pasien ($p < 0,001$; PR=6,111), dan daya tanggap dengan kepuasan pasien ($p = 0,013$; PR=3,257). Disimpulkan bahwa waktu tunggu obat, suasana, dan daya tanggap berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Ulin Banjarbaru. Puskesmas perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama ketepatan waktu pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan responsivitas petugas.

Kata kunci: Waktu tunggu obat, suasana, daya tanggap, kepuasan pasien, puskesmas

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN WAITING TIME FOR MEDICATION, ATMOSPHERE, AND RESPONSIVENESS WITH PATIENT SATISFACTION LEVELS AT SUNGAI ULIN COMMUNITY HEALTH CENTER, BANJARBARU

Yula Isoka Krislailani

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of community health centers. The Community Satisfaction Survey conducted at Sungai Ulin Public Health Center showed a decline in community satisfaction index scores from 2023-2024. Several factors presumed to influence patient satisfaction include drug waiting time, atmosphere, and responsiveness. This study aimed to analyze the relationship between drug waiting time, atmosphere, and responsiveness with patient satisfaction at Sungai Ulin Public Health Center, Banjarbaru. This quantitative study employed a cross-sectional design and was conducted February-June 2026. A total of 98 respondents, selected using purposive sampling. Through questionnaires and analyzed using univariate and bivariate Chi-Square test. The results showed 73.47% of respondents were satisfied with the services provided. Most respondents perceived the drug waiting time as fast (69.39%), the atmosphere as supportive (65.31%), and staff responsiveness as good (72.45%). Bivariate analysis revealed significant relationships between drug waiting time and patient satisfaction ($p < 0.001$; $PR = 6.629$), atmosphere and patient satisfaction ($p < 0.001$; $PR = 6.111$), and responsiveness and patient satisfaction ($p = 0.013$; $PR = 3.257$). In conclusion, drug waiting time, atmosphere, and responsiveness were significantly associated with patient satisfaction at Sungai Ulin Public Health Center. The health center should maintain and improve service quality, particularly timeliness, environmental comfort, and staff responsiveness.

Keyword: *Drug waiting time, atmosphere, responsiveness, patient satisfaction, public health center*

KATA PENGANTAR

Puji syukur bagi Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Hubungan Waktu Tunggu Obat, Suasana, dan Daya Tanggap dengan Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Sungai Ulin Banjarbaru”** tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. dr. Syamsul Arifin, M.Pd., FISPH., FISCAM selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas, membimbing, serta memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi.
2. Dian Rosadi, SKM., MPH, selaku Koordinator Program Studi Kesehatan Masyarakat yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam penyusunan skripsi.
3. Anggun Wulandari, SKM., M.Kes selaku Unit Pengelola Skripsi dan P2M sekaligus dosen pembimbing yang telah membimbing, serta memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi.
4. Vina Yulia Anhar SKM, MPH selaku dosen pembimbing sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah membimbing, serta memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi.

5. Dr. Fauzie Rahman, SKM., MPH selaku dosen penguji sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah membimbing, serta memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi.
6. Dr. Ayu Riana Sari SKM., M.Kes selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan untuk perbaikan skripsi.
7. Puskesmas Sungai Ulin Banjarbaru yang telah memberikan izin dan fasilitas dalam melakukan penelitian untuk mendukung penyusunan skripsi.
8. Puskesmas Banjarbaru Selatan yang telah memberikan izin dan fasilitas untuk melaksanakan uji validitas dan realibilitas dalam penyusunan skripsi.
9. Kedua orang tua, saudara, sahabat, rekan mahasiswa, serta semua pihak yang ikut andil dan mendukung selama proses penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih belum sempurna. Akan tetapi, besar harapan penulis agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

Banjarbaru, 07 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Teori Kepuasan Pasien	11
B. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)	21
C. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas	25
BAB III LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	29
A. Landasan Teori	29
B. Hipotesis Penelitian	31

BAB IV METODE PENELITIAN	33
A. Rancangan Penelitian.....	33
B. Populasi dan Sampel.....	33
C. Instrumen Penelitian	35
D. Variabel Penelitian.....	35
E. Definisi Operasional	36
F. Prosedur Penelitian	42
G. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	43
H. Cara Analisis Data	45
I. Tempat dan Waktu Penelitian.....	46
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Analisis Univariat	47
B. Analisis Bivariat	57
BAB VI PENUTUP	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Definisi Operasional Penelitian Hubungan Waktu Tunggu Obat, Suasana, Dan Daya Tanggap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Sungai Ulin Banjarbaru	36
4.2 Kisi-Kisi Penelitian Hubungan Waktu Tunggu Obat, Suasana, Dan Daya Tanggap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Sungai Ulin Banjarbaru	38
5.1 Distribusi dan Frekuensi Waktu Tunggu Obat.....	47
5.2 Distribusi dan Frekuensi Jawaban Waktu Tunggu Obat.....	48
5.3 Distribusi dan Frekuensi Suasana.....	50
5.4 Distribusi dan Frekuensi Jawaban Suasana.....	50
5.5 Distribusi dan Frekuensi Daya Tanggap.....	52
5.6 Distribusi dan Frekuensi Jawaban Daya Tanggap.....	53
5.7 Distribusi dan Frekuensi Kepuasan Pasien.....	55
5.8 Distribusi dan Frekuensi Jawaban Kepuasan Pasien.....	55
5.9 Hubungan antara Waktu Tunggu Obat dengan Kepuasan Pasien..	57
5.10 Hubungan antara Suasana dengan Kepuasan Pasien.....	60
5.11 Hubungan antara Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1. Kerangka Teori Modifikasi Kepuasan Pasien berdasarkan Moison, Walter, White, dan Dimensi <i>Service Quality</i>	30
3.2. Kerangka Konsep Proposal Penelitian Hubungan Waktu Tunggu Obat, Suasana, dan Daya Tanggap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Sungai Ulin Banjarbaru.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Izin Permintaan Data
2. Surat Izin Penelitian
3. Surat Izin Uji Validitas dan Realibilitas
4. Surat Keterangan Kelayakan Etik Penelitian
5. Lembar Lembar Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP) dan *Informed Consent*
6. Kuesioner Penelitian
7. Uji Validitas dan Realibilitas
8. Hasil Uji Statistik
9. Dokumentasi