



**ANALISIS PENGARUH WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
(*Dispensing Time*) RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI INSTALASI FARMASI RSUD dr. H. SOEWONDO KENDAL
TAHUN 2024**

SKRIPSI

Oleh
RISKA PEBRIANA
NIM.051201012

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
TAHUN 2024**



**ANALISIS PENGARUH WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
(*Dispensing Time*) RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI INSTALASI FARMASI RSUD dr. H. SOEWONDO KENDAL
TAHUN 2024**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Oleh
RISKA PEBRIANA
NIM.051201012

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
TAHUN 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISA PENGARUH WAKTU TUNGGU PELAYANAN
RESEP (*Dispensing Time*) RAWAT JALAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI RSUD dr. H.
SOEWONDO KENDAL TAHUN 2024**

disusun oleh
RISKA PEBRIANA
NIM.051201012

PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk penelitian.

Ungaran, 8 Agustus 2024
Pembimbing



apt. Richa Yuswantana, S. Farm.,M.Si
NIDN. 0630038702

HALAMAN PENGESAHAN

Sripsi berjudul :

**ANALISIS PENGARUH WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
(Dispensing Time) RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
INSTALASI FARMASI RSUD dr. H. SOEWONDO KENDAL TAHUN 2024**

disusun oleh

RISKA PEBRIANA

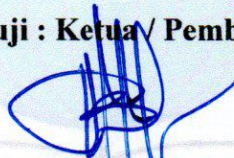
NIM.051201012

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Farmasi,
Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 16 Agustus 2024

Tim Penguji : Ketua / Pembimbing



apt. Richa Yuswantina, S. Farm., M.Si

NIDN. 0630038702

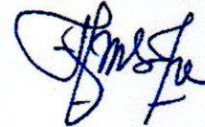
Anggota / Penguji 1



apt. Niken Dyahariesti, S.Farm., M.Si

NIDN. 0609118702

Anggota / Penguji 2



apt. Istianatus Sunnah, S.Farm., M.Sc.

NIDN. 0629107703

Ketua Program Studi



apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si

NIDN. 0630038702

Dekan Fakultas



Eko Susilo, S. Kep., Ns., M.Kep

NIDN. 0627097501

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Riska Pebriana
NIM : 051201012
Program Studi/ Fakultas : Farmasi/ Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul "**Analisis pengaruh waktu tunggu pelayanan resep (Dispensing Time) rawat jalan terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi dr. H. Soewondo Kendal**" adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Pembimbing,



apt. Richa Yuswantina, S.Farm.,M.Si
NIDN. 0630038702

Semarang, 23 Agustus 2024
Yang membuat pernyataan,



(Riska Pebriana)

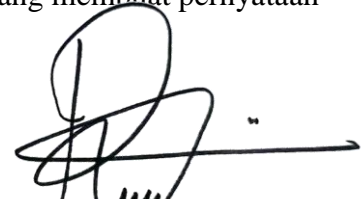
PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Riska Pebriana
Nim : 051201012
Program Studi / Fakultas : S1 Farmasi / Fakultas Kesehatan

Menyatakan memberi wewenang kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengolah media/format-kan, merawat, dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul, “**Analisis pengaruh waktu tunggu pelayanan resep (Dispensing Time) rawat jalan terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi dr. H. Soewondo Kendal**” untuk kepentingan akademi.

Ungaran, Agustus 2024
Yang membuat pernyataan



RISKA PEBRIANA
NIM. 051201012

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Riska Pebriana
Tempat/Tanggal Lahir : Lombok, 10 Maret 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Montong Terep RT 0/0, Ds. Karang bejelo, Kec.
Praya , Kab. Lombok tengah NTB
Email : febrianariska446@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

1. TK Attohiriyah Alfadiliah 2006-2008
2. SD N 3 Bodak 2009-2014
3. SMP Attohiriyah Alfadiliah 2015-2017
4. SMA Attohiriyah Alfadiliah 2018-2020
5. Tercatat sebagai mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo tahun 2020 sampai sekarang.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Terinspirasi oleh:

“Allah akan mendatangkan hari-hari yang membuat kita bahagia, sebab hidup tak selamanya sulit.”

(Habib Zaidan bin Yahya)

Motto :

*Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.
(QS. AL-Baqarah: 286)*

Apapun yang terjadi, pulanglah sebagai sarjana.

*Masa depan adalah milik mereka yang percaya dengan impiannya dan jangan
biarkan impianmu dijajah oleh pendapat orang lain*

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Agustus 2024
Riska Pebriana
051201012

**ANALISIS PENGARUH WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
(*Dispensing Time*) RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
INSTALASI FARMASI RSUD dr. H. SOEWONDO KENDAL TAHUN 2024**

ABSTRAK

Latar Belakang : Waktu tunggu pelayanan resep mempengaruhi harapan pasien terhadap pelayanan yang ada di rumah sakit khususnya pelayanan instalasi farmasi rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh lama waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan pada instalasi farmasi rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. H. Soewondo Kendal.

Metode : Jenis penelitian ini adalah analitik observasional dengan pendekatan studi *cross sectional*. Didapatkan sampel sebanyak 200 responden. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Data diolah menggunakan analisis univariate dan bivariate menggunakan uji statistik *chi square*.

Hasil : Waktu tunggu pelayanan obat racikan dan non racikan di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. H. Soewondo Kendal yang sesuai standar pelayanan minimum sebesar 39,950% . Sedangkan kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. H. Soewondo Kendal dikategorikan dalam kategori puas dengan persentase rata-rata sebesar 75.180% .

Simpulan : Pada uji statistik *chi square* diperoleh nilai p value = 0,056 dengan nilai $\alpha = 0,05$ yang berarti ada pengaruh antara waktu tunggu pelayanan obat non racikan dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. H. Soewondo Kendal dengan tingkat keeratan 0,134 yang berarti lemah.

Kata Kunci: waktu tunggu, kepuasan pasien, resep.

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study Program, Faculty of Health
Final Project , August 2024
Riska Pebriana
051201012

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF WAITING TIME FOR
OUTPATIENT PRESCRIPTION SERVICES (*Dispensing Time*) ON
PATIENT SATISFACTION IN THE PHARMACY INSTALLATION OF
Dr. Hospital. H. SOEWONDO KENDAL IN 2024**

ABSTRACT

Background: Waiting time for services affects patient expectations of services available in hospitals, especially hospital pharmacy installation services. The aim of this study was to analyze the effect of long waiting times for prescription and non-concocted drug prescription services at outpatient pharmacy installations on patient satisfaction at RSUD dr. H. Soewondo Kendal.

Method: This type of research is analytical observational with a cross sectional study approach. A sample of 200 respondents was obtained. The sampling method in this research used the Slovin formula. Data processing uses univariate and bivariate analysis using the chi square statistical test.

Results: Waiting time for compounded and non-mixed medicine services at the outpatient pharmacy installation at RSUD dr. H. Soewondo Kendal which meets the minimum service standards of 39.950%. Meanwhile, patient satisfaction at the road pharmacy installation at RSUD dr. H. Soewondo Kendal is categorized in the satisfied category with an average percentage of 75,180%.

Conclusion: In the chi square statistical test, the p value = 0.056 with $\alpha = 0.05$, which means there is an influence between the waiting time for non-concocted drug services and patient satisfaction at the outpatient pharmacy installation at RSUD Dr. H. Soewondo Kendal with a closeness level of 0.134 which means weak.

Keywords: waiting time, patient satisfaction, prescription.

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo. Skripsi ini berjudul “**Analisis pengaruh waktu tunggu pelayanan resep (*Dispensing Time*) rawat jalan terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi dr. H. Soewondo Kendal**”. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa bantuan dari berbagai pihak baik moral maupun material, sangat membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi. Oleh karena itu, dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Ns. Eko Susilo, S. Kep., M.Kep selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. apt. Richa Yuswantina, S. Farm., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, nasehat dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. apt. Melati Aprilliana Ramadhani, S.Farm.,M.Farm selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama perkuliahan.
5. Seluruh dosen Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan bekal ilmu selama perkuliahan.
6. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda bapak H. Tohri beliau memang tidak dapat merasakan pendidikan di bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memberikan semangat dan motivasi tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai Sarjana.
7. Pintu surgaku, Ibunda Muskanah. Terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat, dan doa yang diberikan selama ini. Beliau sangat berperan penting dalam proses penyelesaian program study penulis.

8. Adikku Adelia Fitriani dan Riski Januarta. Terima kasih atas semangat, doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Kakakku Sri Suryani terima kasih meskipun kita tidak sedarah tapi aku bisa merasakan kasih sayang seorang saudara pada diri kakak.
9. Teman terdekat dan sahabat-sahabatku Erly, Ani, Mams Apri, Dina, Sherly, Ara, Anisa Mba Adel terima kasih sudah membuktikan bahwa teman kuliah tidak seburuk itu, bahkan jika nanti masa pertemanan itu sudah habis, percayalah aku akan tetap mengingat kalian sebagai orang-orang yang telah menghiasi perjalanan panjang penulis. Serta teman-teman yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala motivasi, dukungan, pengalaman, waktu dan ilmu yang dijalani bersama selama perkuliahan. Ucapan syukur kepada Allah SWT karena telah memberikan sahabat seperti kalian.
10. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. Riska Pebriana terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Hari ini penulis membuktikan bahwa statement yang mengatakan kalau “ skripsi selesai itu ada 2 jalur, jatuh cinta atau patah hati “ itu tidak selalu benar buktinya penulis mampu menyelesaikan skripsi tanpa 2 hal tersebut, hanya dengan tekad dan semangat dari diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Riska. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan bagi semua pihak.

Ungaran, 16 Agustus 2024

RISKA PEBRIANA

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	v
PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
PRAKATA.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Teritis	6
B. Kerangka Teoritis.....	22
C. Kerangka Konsep.....	22
D. Keterangan Empiris.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Desain Penelitian.....	24

B.	Lokasi Penelitian.....	24
C.	Subjek Penelitian.....	25
D.	Definisi Operasional	27
E.	Variabel Penelitian.....	29
F.	Pengumpulan Data	29
G.	Pengolahan Data	31
H.	Analisis Data.....	32
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	36
B.	Hasil dan Pembahasan	38
C.	Keterbatasan peneliti.....	61
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
A.	Kesimpulan	62
B.	Saran.....	62
DAFTAR	PUTAKA	64
LAMPIRAN	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teoritis.....	22
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	22
Gambar 4. 1 Alur Pelayanan Pengambilan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. H. Soewondo Kendal.....	37
Gambar 4. 2 Barcode dan Nomor Antrian Pasien.....	37

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Penelitian	27
Tabel 3. 2 kisi-kisi kuesioner variabel waktu tunggu dan kepuasan pasien.....	30
Tabel 3. 3 Skor Pernyataan Tingkat Kepuasan Pasien.....	34
Tabel 3. 4 Kriteria Penilaian Kepuasan.....	34
Tabel 3. 5 Kriteria Interval Kategori kepuasan pasien.....	35
Tabel 4. 1 Data Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan.....	38
Tabel 4. 2 Data Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan.....	40
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	43
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi gambaran waktu tunggu	46
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi gambaran waktu tunggu	47
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi gambaran kepuasan pasien dimensi keandalan (reliability).....	49
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi gambaran kepuasan pasien dimensi daya tanggap (responsiveness)	52
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi gambaran kepuasan pasien dimensi jaminan....	54
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi gambaran kepuasan pasien dimensi empati.....	55
Tabel 4. 13 Distribusi Frekuensi gambaran kepuasan pasien dimensi bukti fisik.	57
Tabel 4. 14 Distribusi Kepuasan Pasien.....	58
Tabel 4. 15 Pengaruh waktu tunggu resep racikan dengan kepuasan pasein.....	59
Tabel 4. 16 Pengaruh waktu tunggu resep non racikan dengan kepuasan pasein.	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Informed Consent	68
Lampiran 2 Informed Consent	69
Lampiran 3 Tabulasi Data Karakteristik Responden	71
Lampiran 4 Tabulasi Data Waktu Tunggu.....	76
Lampiran 5 Tabulasi Data Kepuasan Pasien.....	84
Lampiran 6 Hasil Uji Univariat.....	88
Lampiran 7 Hasil Uji Bivariat.....	89
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian.....	93
Lampiran 9 Surat Studi Pendahuluan.....	94
Lampiran 10 Surat Pengajuan Ethical Clearance.....	95
Lampiran 11 Surat Keterangan Layak Etik.....	96
Lampiran 12 Surat Uji Validitas Dan Reliabilitas	97
Lampiran 13 Surat Ijin Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	98
Lampiran 14 Surat Penelitian dan Ambil Data	99
Lampiran 15 Surat Ijin Penelitian dan Ambil Data.....	100
Lampiran 16 Logbook Penelitian.....	101
Lampiran 17 Surat Selesai Penelitian	104