

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN FARMASI DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN RSUD Dr. GONDO
SUWARNO**



SKRIPSI

oleh:

LULUK BARISTINA

051211044

PROGRAM STUDI S1 FARMASI

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

2025

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN FARMASI DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN RSUD Dr. GONDO
SUWARNO**



SKRIPSI

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Disusun oleh:

LULUK BARISTINA

051211044

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
TAHUN 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN FARMASI DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN RSUD Dr. GONDO
SUWARNO**

Oleh:

LULUK BARISTINA

051211044

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

telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk

diujikan

Ungaran, 30 Juli 2025

Pembimbing



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

NIDN.0609118702

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN FARMASI
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN
RSUD Dr. GONDO SUWARNO**

disusun oleh:

LULUK BARISTINA

051211044

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Program Studi S1 Farmasi, Fakultas
Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 30 Juli 2025

Tim Penguji: Ketua/Pembimbing



apt. Niken Dyahariesti, S.Farm., M.Si
NIDN.0609118702

Anggota / Penguji 1



apt. Anita Kumala Hati, S.Farm., M.Si
NIDN.0604108601

Anggota/Penguji 2

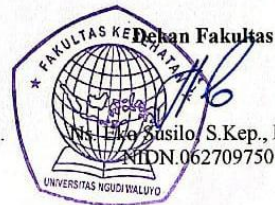


apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si
NIDN.0630038702

Ketua Program Studi



apt. Melati Apriliana Ramadhani S.Farm, M.Fram.
NIDN.0624049001



SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : LULUK BARISTINA
NIM : 051211044
Program studi : SI FARMASI
Fakultas : KESEHATAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir berjudul **“Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan RSUD Dr. Gondo Suwarno”** adalah hasil karya asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di perguruan tinggi manapun.
2. Tugas akhir ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber
3. Skripsi/karya tulis ilmiah 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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran 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 Nudi Waluyo.

Ungaran, 30 Juli 2025

Pembimbing

yang membuat pernyataan

apt. Niken Dyahariesti, S.Farm, M.Si
NIDN.0609118702



Luluk Baristina
NIM: 051211044

HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini:

Nama : Luluk Baristina

NIM : 051211044

Mahasiswa : Program Studi S1 Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi
Waluyo

Menyatakan kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media, merawat dan mempublikasikan skripsi saya yang berjudul **“Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan RSUD Dr. Gondo Suwarno Semarang”** untuk kepentingan akademik.

Ungaran, 30 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Luluk Baristina
Nim:051211044

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, maka sesungguhnya kesesungguhnya itu adalah untuk dirinya sendiri.”

(QS.Al-Ankabut:6)

“Barang siapa yang menempuh suatu jalan untuk mencari ilmu maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga.”

(HR.Muslim No.2699)

“Jangan takut gagal, karena kegagalan adalah bagian dari perjalanan menuju kesuksesan. Setiap Langkah yang kita ambil, baik itu berhasil atau tidak adalah perjalanan berharga yang akan membentuk kita menjadi pribadi yang lebih kuat. Kesuksesan bukan tentang seberapa cepat kita mencapainya, tetapi tentang bagaimana kita bertahan dan terus berusaha meskipun menghadapi rintangan.”

(Johm C.Maxwell)

PERSEMBAHAN:

Skripsi ini saya dedikasikan dengan penuh rasa syukur dan cinta kepada pahlawan hidupku almarhum bapak Muhsin yang kini telah berada di surga Allah SWT, dan untuk surgaku Sabarwati terimakasih atas doa yang tak pernah henti, kasih sayang yang tulus, serta pengorbanan yang tiada tara. Juga untuk keluarga besar Haji samsudin dan Inak Sukati, serta untuk almamater tercinta yang telah menjadi rumah bagi perjalanan akademik dan pembelajaran saya mengembangkan ilmu.

Universitas Ngudi Waluyo

Program studi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan

Skripsi, Juli 2025

Luluk Baristina

051211044

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN FARMASI DENGAN KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN RSUD Dr. GONDO SUWARNO

ABSTRAK

Latar Belakang: Penerapan peresepan elektronik merupakan inovasi dalam pelayanan farmasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan mempersingkat waktu tunggu, sehingga berdampak pada peningkatan kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama dapat menurunkan kualitas layanan dan mengurangi persepsi pasien terhadap rumah sakit.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan RSUD Dr. Gondo Suwarno.

Metode: Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional. Sampel terdiri dari 67 pasien rawat jalan yang menerima pelayanan farmasi di rumah sakit. Analisa data dilakukan dengan uji statistik *Chi-square* dengan taraf kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$).

Hasil: Rata-rata waktu tunggu resep non racikan yang sesuai standar 27,145 menit dan 46 resep non racikan yang belum memenuhi standar dengan rata-rata 42,88 menit. Sedangkan rata-rata waktu tunggu resep racikan yang memenuhi standar dengan nilai rata-rata 39,01 menit dan 1 resep tidak memenuhi standar dengan rata-rata 69,11 menit dan tingkat kepuasan pasien berdasarkan kelima dimensi layanan yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Perhatian (*Empaty*) termasuk dalam kategori sangat puas dengan nilai indeks yang tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 87,5% yang dilakukan dengan analisis uji *Chi-square* diperoleh nilai sig/p sebesar $0,021 < 0,05$.

Simpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. Gondo Suwarno.

Kata kunci: Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Pelayanan Farmasi, Rumah Sakit.

Ngudi Waluyo University

Bachelor of Pharmacy Study Program, Faculty of Health

Final project, July 2025

Luluk Baristina

051211044

THE RELATIONSHIP BETWEEN WAITING TIME FOR PHARMACY SERVICES AND PATIENT SATISFACTION AT THE OUTPATIENT UNIT OF RSUD DR. GONDO SUWARNO

ABSTRACT:

Background: The implementation of electronic prescribing is an innovation in pharmaceutical services aimed at increasing service efficiency and reducing waiting time, thereby improving patient satisfaction. Prolonged waiting times can decrease service quality and negatively affect patients' perceptions of the hospital.

Objective: This study aims to determine the relationship between pharmacy service waiting time and patient satisfaction in the outpatient unit of RSUD Dr. Gondo Suwarno.

Methods: This research used a quantitative approach with a cross-sectional design. The sample consisted of 67 outpatients who received pharmaceutical services at the hospital. Data analysis was conducted using the Chi-square statistical test with a 95% confidence level ($\alpha=0.05$).

Results: The average waiting time for non-compounded prescriptions that met the standard was 27.15 minutes, while 46 non-compounded prescriptions did not meet the standard, with an average of 42.88 minutes. The average waiting time for compounded prescriptions that met the standard was 39.01 minutes, and one prescription did not meet the standard, with an average of 69.11 minutes. Patient satisfaction based on the five service dimensions—Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy—was categorized as very satisfied, with a high index score averaging 87.5%. The Chi-square test showed a significant result with a p-value of $0.021 < 0.05$.

Conclusion: There is a significant relationship between pharmacy service waiting time and patient satisfaction at RSUD Dr. Gondo Suwarno.

Keywords: Waiting Time, Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Hospital.

RIWAYAT HIDUP PENELITI



Nama : Luluk Baristina
Tempat, Tanggal lahir : selebung 08 Desember 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Selebung desa Lajut Kec. Praya Tengah, Kab. Lombok Tengah NTB
Email : lulukbaristina46@gmail.com
No.HP : 087818094682

Riwayat Pendidikan

1. TK Selebung : tahun 2008-2009
2. SDN Selebung : tahun 2009-2015
3. MTS. Nurul Hakim Kediri : tahun 2016-2019
4. Madrasah Aliyah Nurul Hakim Kediri : tahun 2019-2021
5. Universitas Ngudi Waluyo : tahun 2021- sekarang

PRAKATA

Segala puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN FARMASI DENGAN KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH RSUD DR. GONDO SUWARNO SEMARANG”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar S1 Sarjana Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan doa, bimbingan pengarahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum, selaku Rektorat Universitas Ngudi Waluyo.
2. Ns. Eko Susilo, S. Kep., M.Kep., selaku Dekan Fakultas Universitas Ngudi Waluyo.
3. Apt. Melati Apriliana Ramadhani S.Farm., M.Farm selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.
4. Apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik, terimakasih karena telah dengan sadar membimbing dan mengarahkan selama dibangku perkuliahan.
5. Apt. Niken Dyahariesti., S.Farm., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi, terimakasih atas bimbingan petunjuk, koreksi, serta saran sehingga dapat terselesaikan sekeripis ini.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo yang telah membimbing dan memotivasi saya untuk dapat menyusun skripsi penelitian ini.
7. Kepada pahlawan, cinta pertama dan panutan hidupku yang berada disurga sana almarhum Aby Muhsin akan Luluk hadiahkan sebuah penghargaan ini untuk Aby meskipun Aby tidak melihat Luluk sampai titik ini. Dan untuk pintu surgaku ibu Sabarwati beliau adalah Madrosatulula bagi Luluk yang selalu memberikan kasih sayang dengan penuh cinta serta dukungan, motivasi sekaligus doa yang selalu mengiringi berbagai macam proses terutama dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada keluarga besar Inak Sukati dan Haji Samsudin yang tidak bisa di sebutkan satu persatu yang selama ini memberikan dukungan, semangat, motivasi dan doa kepada penulis demi kelancarn skripsi.
9. Kepada seseorang yang bernama Hafiz Sabandi yang menjadi sosok rumah tempat penulis bercerita, mengadu, dan berkeluh kesah untuk segala lelah dan masalah yang ada. Terimakasih atas dukungan, semangat di masa-masa sulitnya perjalanan kuliah hingga sudah sampai pada tahap ini.

10. Kepada sahabat lisma dan cegil Dea dan Lendi yang selalu kebersamai penulis dari awal perkuliahan sampai di titik ini, terimakasih telah menjadi rumah kedua dalam berkeluh kesah, support, canda tawa dan semua kebaikan kepada penulis.
11. Teman-teman seperjuangan angkatan 2021 yang selalu mendukung dan memberikan motivasi saran dan masukan kepada penulis.
12. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quting*

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna karena ada keterbatasan kesempurnaan, pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat di harapkan untuk penyempurnaan pada masa yang akan datang. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak dan pembaca yang Budiman.

Ungaran, Rabu 30 Juli 2025

(Luluk Baristina)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	1
HALAMAN SAMPUL	2
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN ORIENTASI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI	5
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	7
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	9
PRAKATA	11
DAFTAR ISI.....	13
DAFTAR TABEL	15
DAFTAR GAMBAR	16
DAFTAR LAMPIRAN.....	17
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan teoritis	Error! Bookmark not defined.
B. Kerangka teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Konsep	Error! Bookmark not defined.
D. Keterangan emperis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.

D. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
E. Variabel penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G. Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
H. Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
I. Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Objek Penelitian..	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
C. Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel 2. 1 Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2.2 Keunggulan Peresepan Elektronik Dibandingkan Dengan Resep Manual (Kusumarini *et al.*, 2011)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1 Definisi Operasional **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Farmasi (Hertanto, 2017). **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 3 Penelitian Kuesioner..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Distribusi Karakteristik Responden... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Jenis Resep **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Distribusi waktu tunggu pelayanan farmasi **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 Hasil Kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti fisik (Tangible) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 Hasil kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan (Reliability) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 Hasil kepuasan berdasarkan dimensi ketanggapan (Responsiveness) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 9 Hasil kepuasan berdasarkan dimensi jaminan (Assurance) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 10 Hasil kepuasan berdasarkan dimensi perhatian (Empaty) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.11 Hasil kepuasan pasien berdasarkan kelima dimensi **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 12 bivariat pelayanan farmasi dan Tingkat kepuasan pasien di unit rawat jalan rumah sakit Dr. Gondo Suwarno **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur peresepan elektronik **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 2 Konsep Kepuasam Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 3 Kerangka Teoritis **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 4 kerangka Konsep **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat studi pendahuluan untuk RSUD Dr. Gondo Suwarno .**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2 Balasan Surat studi pendahuluan RSUD Dr. Gondo Suwarno**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3 Surat izin uji validitas dan reliabilitas RSUD Dr. Gunawan Mungkusumo Ambarawa **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4 Surat balasan uji validitas dan reliabilitas RSUD Dr. Gunawan Mungkusumo Ambarawa. **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 5 Surat selsai melakukan uji validitas dan reliabilitas dari RSUD Dr. Gunawan Mungkusumo Ambarawa**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 6 Surat pengajuan *Ethical Clearance***Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 7 Surat *Ethical Clearance* **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 8 Surat izin penelitian dan mengambil data untuk RSUD Dr. Gondo Suwarno..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 9 Surat balasan izin penelitian dan mengambil data RSUD Dr. Gondo Suwarno..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 10 Surat selsai penelitian dari RSUD Dr. Gondo Suwarno**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 11 Surat cek Turnitin **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 12 Koesioner **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 13 Lembar pengambilan data (LPD) Waktu tunggu pelayanan resep**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 14 Data karakteristik responden **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 15 Data penelitian Tabulasi Kepuasan Pasien**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 16 Data Tabulasi Uji Validitas dan Uji Reliabililitas**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 17 Hasil Data Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 18 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 19 Dokumentasi Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**