



**EVALUASI KEPUASAN PASIEN DAN WAKTU TUNGGU
PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN DI INSTALASI
FARMASI RUMAH SAKIT PURI HUSADATAMA MESUJI
LAMPUNG**

SKRIPSI

Oleh
CUCU RIA SAVITA
050218A039

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
TAHUN 2020**



**EVALUASI KEPUASAN PASIEN DAN WAKTU TUNGGU
PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN DI INSTALASI
FARMASI RUMAH SAKIT PURI HUSADATAMA MESUJI
LAMPUNG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi

Oleh

CUCU RIA SAVITA

050218A039

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
TAHUN 2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN DAN WAKTU TUNGGU
PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN DI INSTALASI
FARMASI RUMAH SAKIT PURI HUSADATAMA MESUJI
LAMPUNG**

**Disusun oleh :
Cucu Ria Savita
NIM. 050218A039**

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO UNGARAN**

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing dan telah diperkenankan untuk
diujikan

Ungaran, Agustus 2020

Pembimbing Utama



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

NIDN. 0629107703

Pembimbing Pendamping



apt. Abdul Roni, S.Farm., M.Farm

NIDN. 0609059201

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :
**EVALUASI KEPUASAN PASIEN DAN WAKTU TUNGGU
PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN DI INSTALASI
FARMASI RUMAH SAKIT PURI HUSADATAMA MESUJI
LAMPUNG**

disusun oleh :
Cucu Ria Savita
050218A039

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

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

Hari : Rabu
Tanggal : 26 Agustus 2020


Tim Penguji :
Ketua/Pembimbing Utama


apt. Istianatus Sunnah, S.Farm., M.Sc
NIDN. 0629107703

Anggota/Penguji


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

Anggota/Pembimbing Pendamping


apt. Abdul Roni, S.Farm., M.Farm
NIDN. 0609059201

Ketua Program Studi Farmasi


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



Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan
Skripsi, Agustus 2020
Cucu Ria Savita
050218A039

EVALUASI KEPUASAN PASIEN DAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT PURI HUSADATAMA MESUJI LAMPUNG

(xv + 70 Halaman + 19 Tabel + 10 Lampiran)

INTISARI

Latar Belakang: Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Kepuasan konsumen adalah tanggapan untuk setiap jasa pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian untuk mengevaluasi waktu tunggu dan kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Rumah Sakit Puri Husadatama Mesuji Lampung.

Metode: Penelitian ini merupakan non eksperimental, jenis penelitian *survey* deskriptif dengan data diperoleh dari 100 lembar resep dan 100 orang responden menggunakan lembar pengambilan data dan lembar kuesioner dengan menggunakan metode *random sampling*.

Hasil: Hasil penelitian waktu tunggu menunjukkan dari 100 resep yang memenuhi standar waktu tunggu pelayanan resep sebanyak 77 resep non racikan dan sebanyak 19 untuk resep racikan. Rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan resep non racik $21'13'' \pm 06'06''$, dan $36'14'' \pm 09'02''$ untuk resep racik. Tingkat kepuasan pada lima dimensi didapatkan hasil *responsiveness* 71,25%, dimensi *empaty* 73,9%, *realibility* 72,92%, dimensi *assurance* 73,35%, dan dimensi *tangible* 85,35%.

Kesimpulan: Waktu tunggu pelayanan resep sudah memenuhi standar Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129/Menkes/SK/II yaitu ≤ 30 menit resep non racik dan ≤ 60 menit resep racik. Hasil tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Puri Husadatama termasuk dalam kategori puas.

Kata Kunci: Waktu tunggu, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian

Kepustakaan: 24 (2008-2020)

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study Program, Faculty of Health Sciences
Thesis, Agustus 2020
Cucu Ria Savita
050218A039

**EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION AND WAITING TIME FOR
OUTPATIENT PRESCRIPTION SERVICES AT THE PHARMACY
INSTALLATION AT PURI HUSADATAMA HOSPITAL MESUJI
LAMPUNG**

(xv + 70 pages + 19 Tables + 10 attachments)

ABSTRACT

Background: Waiting time is a problem that often causes patient complaints in several hospitals. Customer satisfaction is a response to every service provided. The research objective was to evaluate waiting time and patient satisfaction with prescription services at Puri Husadatama Mesuji Hospital, Lampung.

Methods: This research is a non-experimental, descriptive survey research type with data obtained from 100 sheets of recipes and 100 respondents using data collection sheets and questionnaires using a random sampling method.

Results: The results of the waiting time study showed that of the 100 recipes that met the waiting time standard for prescription services, 77 were non-concocted recipes and 19 were for concocted recipes. The average waiting time required for non-rack recipes is 21'13 "± 06'06", and 36'14 "± 09'02" for concoction recipes. The level of satisfaction in the five dimensions obtained results of 71.25% responsiveness, 73.9% empathy dimensions, 72.92% reliability, 73.35% assurance dimensions, and 85.35% tangible dimensions.

Conclusion: The waiting time for prescription services has met the standards of the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia number 129 / Menkes / SK / II, namely ≤ 30 minutes of non-concoction recipes and ≤ 60 minutes of concoction recipes. The results of the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of Puri Husadatama Hospital are in the satisfied category.

Keywords: Waiting time, Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services

Bibliography: 24 (2008-2020)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Cucu Ria Savita
NIM : 050218A039
Program Studi/ Fakultas : Program Studi Farmasi/ Ilmu Kesehatan
Universitas Ngudi Waluyo

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul “ **Evaluasi Kepuasan Pasien Dan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Puri Husadatama Mesuji Lampung**” 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.

Ungaran, 28 Agustus 2020
Yang membuat pernyataan,



Cucu Ria Savita
050218A039

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Cucu Ria Savita
NIM : 050218A039
Program Studi/ Fakultas : Program Studi Farmasi/ Ilmu Kesehatan
Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberi kewenangan kepada Program Studi Farmasi (Dosen Pembimbing Skripsi) untuk menyimpan, mengalih media/format-kan, merawat, dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul **“Evaluasi Kepuasan Pasien Dan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Puri Husadatama Mesuji Lampung”** untuk kepentingan akademis.

Ungaran, 28 Agustus 2020
Yang Membuat Pernyataan



Cucu Ria Savita
NIM. 050218A039

RIWAYAT HIDUP PENELITI



Nama : Cucu Ria Savita

Nim : 050218A039

Tempat tanggal lahir : Budi Aji, 12 Mei 1997

Alamat : Desa Budi Aji RT/RW 001/001, Simpang Pematang,
Mesuji, Lampung

Email : cucuriasavita@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

1. TK Darma Wanita Simpang Pematang (Tahun 2001-2003)
2. SD Negeri 1 Budi Aji (Tahun 2003-2009)
3. SMP Negeri 1 Simpang Pematang (Tahun 2009-2012)
4. SMA Negeri 1 Simpang Pematang (Tahun 2012-2015)
5. D3 Farmasi Universitas Malahayati (Tahun 2015-2018)
6. Tercatat Mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo 2018- sekarang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi yang berjudul “**Evaluasi Kepuasan Pasien Dan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Puri Husadatama Mesuji Lampung**” tanpa halangan suatu apapun.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini penulis telah mendapatkan dorongan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih, penghargaan, dan penghormatan kepada :

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum., selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Heni Setyowati, S.SiT., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si., selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.
4. apt. Istianatus Sunnah, S.Farm., M.Sc selaku dosen pembimbing utama atas dukungan, ilmu, ketulusan, kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. apt. Abdul Roni, S.Farm.,M.Farm selaku dosen pembimbing pendamping atas dukungan, ilmu, ketulusan, kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan bimbingan, kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap dosen pengajar dan staf program studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo Ungaran yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini.
7. Kedua orang tua tercinta mama, dan bapak yang senantiasa memberikan doa, semangat dan dukungan serta kasih sayang yang begitu tulus diberikan kepada penulis.
8. Keluarga Tercinta dan Ahmad Ridduwan yang selalu memberikan doa dan dukungan.

9. Sahabat sahabatku Seperjuangan Amelia Wilda Pratiwi, Diki Prakoso, terima kasih sudah menjadi keluarga keduaku di ungaran, serta dukungan dan bantuan kalian.
10. Teman-teman S1 Farmasi Transfer 2018 atas bantuan dan kerjasamanya selama masa-masa kuliah.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan proposal ini. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun dalam rangka perbaikan tugas akhir ini. Penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu kefarmasian dan ilmu pengetahuan pada umumnya.

Ungaran, 26 Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI.....	iii
ABSTRAK	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI.....	vii
RIWAYAT HIDUP PENULIS	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Teori.....	6
1. Rumah Sakit.....	6
a. Pengertian Rumah Sakit	6
b. Tugas Fungsi Dan Kewajiban Rumah Sakit.....	7
c. Klasifikasi Rumah Sakit	10
d. Jenis Pelayanan Rumah Sakit	12
2. Instalasi Farmasi Rumah Sakit	13
3. Standar Pelayanan Minimal	18
4. Kepuasan Pasien	20
5. Profil Rumah Sakit Puri Husadatama	22
B. Kerangka Teori	23
C. Kerangka Konsep.....	24

D. Kerangka Empiris	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Desain Penelitian	27
B. Tempat dan Waktu Penelitin.....	27
C. Populasi dan Smpel.....	28
D. Definisi Operasional	30
E. Etika Penelitian	33
F. Prosedur Penelitian	34
G. Analisis Data.....	36
H. Alur Penelitian	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil	42
1. Waktu Tunggu	42
a. Jumlah Sampel.....	42
b. Hasil Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Resep	42
c. Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Berdasarkan Jenis Resep	43
2. Kepuasan Pasien.....	44
a. Uji Validitas	44
1. Dimensi Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	44
2. Dimensi Empati (<i>empaty</i>).....	44
3. Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)	45
4. Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>).....	45
5. Dimensi Bukti Fisik (<i>tangibel</i>)	45
b. Uji Reliabilitas.....	46
c. Karakteristik Responden	46
d. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Puri Husadatama Mesuji Lampung.....	48
B. Pembahasan.....	50
1. Waktu Tunggu.....	50
a. Distribusi Resep	53

b. Rata-Rata Waktu Tunggu Resep Non Racik dan Racik	53
2. Kepuasan Pasien.....	57
a. Uji Validitas dan Reabilitas	57
b. Karakteristik Responden	58
c. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Puri Husadatama Mesuji Lampung.....	62
1. Gambaran Kepuasan Pasien Pada Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	62
2. Gambaran Kepuasan Pasien Pada Dimensi Empati (<i>empaty</i>)	64
3. Gambaran Kepuasan Pasien Pada Dimensi Kehandalan (<i>realibility</i>).....	65
4. Gambaran Kepuasan Pasien Pada Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>)	66
5. Gambaran Kepuasan Pasien Pada Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	67
6. Hasil Rekapitulasi Kepuasan Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan.....	68
7. Hubungan Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien	69
BAB V PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator SPM Instalasi Farmasi	19
Tabel 3.1 Kategori Tingkat Kepuasan	38
Tabel 4.1 Jumlah Sampel Menurut Jenis Resep	42
Tabel 4.2 Rata-rata Waktu Tunggu Resep Racikan dan Non Racikan	42
Tabel 4.3 Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racik dan Non Racik Menurut Permenkes RI NO 129 Tahun 2008	42
Tabel 4.4 Rata-Rata Waktu Pelayanan Pada Tiap Proses	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Ketanggapan	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Empati.....	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Kehandalan	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Jaminan	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Bukti Fisik	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas Terhadap Lima Dimensi ServQual	46
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Karakteristik Responden	46
Tabel 4.12 Gambaran Kepuasan Pasien Pada Dimensi Ketanggapan	48
Tabel 4.13 Gambaran Kepuasan Pasien Pada Dimensi Empati.....	48
Tabel 4.14 Gambaran Kepuasan Pasien Pada Dimensi Kehandalan	49
Tabel 4.15 Gambaran Kepuasan Pasien Pada Dimensi Jaminan	49
Tabel 4.16 Gambaran Kepuasan Pasien Pada Dimensi Bukti Fisik.....	50
Tabel 4.17 Hasil Rekapitulasi Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Kualitas Layanan	50
Tabel 4.18 Hubungan Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Studi Pendahuluan Kesbangpol.....	76
Lampiran 2. Surat Balasan Kesbangpol	77
Lampiran 3. Surat Studi Pendahuluan Rumah Sakit.....	78
Lampiran 4. Surat Balasan Studi Pendahuluan dan Penelitian	79
Lampiran 5. Hasil Pengumpulan Data Non Racik	80
Lampiran 6. Hasil Pengumpulan Data Racik	82
Lampiran 7. Lembar Pengambilan Data Kuesioner	83
Lampiran 8. Hasil Uji Validasi	85
Lampiran 9. Hasil Kuesioner	89
Lampiran 10. Dokumentasi	90
Lampiran 11. Hasil Uji Korelasi <i>Persoan</i>	91