



**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI
FARMASI BEBERAPA PELAYANAN KESEHATAN**

SKRIPSI

Disusun oleh :

METRI TIKA FIANTI

NIM.050218A129

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

2020



**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI
FARMASI BEBERAPA PELAYANAN KESEHATAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Oleh:

METRI TIKA FIANTI

NIM.050218A129

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

2020

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan
Skripsi, Agustus 2020
Metri Tika Fianti 050218A129

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Beberapa Pelayanan Kesehatan

(XV+ 53 halaman + 3 tabel + 2 gambar + 44 lampiran)

INTISARI

Latar Belakang : Kepuasan pasien adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit atau Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Tujuan review adalah untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di pelayanan kesehatan.

Metode : Review artikel ini dilakukan dengan menelaah beberapa jurnal baik nasional maupun internasional.

Hasil : Berdasarkan Analisa kelima artikel didapatkan waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang dengan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep sekitar 39 menit 34 detik untuk pelayanan resep obat racikan dan 29 menit 0 detik untuk pelayanan resep obat jadi. Dipuskesmas Kelayan Dalam dengan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan di jam pelayanan 08.00-10.00 selama 7,28 menit dan jam pelayanan 10.00-12.00 selama 8,14 menit serta rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan di jam pelayanan 08.00-10.00 selama 3,73 menit dan jam pelayanan 10.00-12.00 selama 4,74 menit. Diapotek pelengkap Kimia Farma BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou secara keseluruhan rata-rata 19 menit 27 detik. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi 16 menit 08 detik. Waktu tunggu pelayanan resep racikan 39 menit 74 detik.

Kesimpulan : Berdasarkan review artikel bahwa terdapat hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien beberapa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas dan Apotek Kimia Farma.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Resep dan Kepuasan Pasien.

Kepustakaan : 14 (2014-2019)

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study Program
Undergraduate Thesis, August 2020
Metri Tika Fianti 050218A129

RELATIONSHIP OF PRESCRIPTION SERVICE WAITING TIME WITH PATIENT SATISFACTION IN PHARMACY INSTALLATION OF SOME HEALTH SERVICES

(xv + 53 pages + 3 tables + 2 images + 31 attachments)

ABSTRAK

Background: Patient satisfaction is the customer or service user's response to each service provided. Patient satisfaction can be said as a benchmark to know the quality of service provided by hospitals or Hospital Pharmacy Installations. Waiting time is one of the factors that affects patient satisfaction. The purpose of the review is to find out the relationship between prescription service waiting times and patient satisfaction in health care.

Method: Review this article is done by studying several journals both national and international.

Result: Based on the analysis of the five articles obtained the waiting time of prescription services in the Hospital Universitas Muhammadiyah Malang with an average waiting time of prescription services of about 39 minutes 34 seconds for prescription services and 29 minutes 0 seconds for prescription services of finished drugs. Puskesmas Kelayan Dalam with average waiting time for non-prescription services in service hours 08.00-10.00 for 7.28 minutes and service hours 10.00-12.00 for 8.14 minutes and average waiting time for prescription service in service hours 08.00-10.00 for 3.73 minutes and service hours 10.00-12.00 for 4.74 minutes. The complementary diapotek Kimia Farma BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou as a whole averaged 19 minutes 27 seconds. The waiting time for prescription services is 16 minutes 08 seconds. The waiting time for prescription services is 39 minutes 74 seconds.

Conclusion: Based on the review article that there is a relationship of waiting time prescription services with patient satisfaction of some health services such as hospitals, health centers and Pharmacy Kimia Farma.

Keywords : **Waiting Time, Prescription and Patient Satisfaction.**

Literature : 14 (2014-2019)

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul :

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI BEBERAPA
PELAYANAN KESEHATAN**

oleh :

METRI TIKA FIANTI

NIM.050218A129

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

telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta diperkanankan untuk diujikan

Ungaran, 26 Agustus 2020

Pembimbing Utama,



apt., Sikni Retno K., S.Farm., M.Sc
NIDN.0606068303

Pembimbing Pendamping,



apt., Drs. Jatmiko Susilo, M.Kes
NIDN.0610066102

RIWAYAT HIDUP



Nama : METRI TIKA FIANTI
Tempat Tanggal Lahir : Kayu Kunyit, 20 Mei 1995
Agama : Islam
Alamat Rumah : Jl Kayu Kunyit Kel. Kayu Kunyit Kec.
Manna Kab. Bengkulu Selatan

Riwayat Pendidikan :

1. SD Negeri 2 Kayu Kunyit 2008
2. SMP Negeri 3 Bengkulu Selatan 2010
3. SMA Negeri 1 Bengkulu Selatan 2013
4. Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu 2016
5. Tercatat sebagai mahasiswa S1 Farmasi Transfer
Universitas Ngudi Waluyo Kab. Semarang tahun 2018-
sekarang

Motto :

“Jangan bandingkan prosesmu dengan proses orang lain, tak semua bunga tumbuh dan mekar bersama”

PERNYATAAN ORISINITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : METRI TIKA FIANTI

NIM : 050218A129

Mahasiswa : Program Studi Farmasi
Universitas Ngudi Waluyo

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul "**Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Beberapa Pelayanan Kesehatan**" adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjan.
2. Skripsi merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibantu oleh tim pembimbing.
3. Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasi kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naska sebagai acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan judul aslinya serta tercantum daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidak benaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi dari pihak akademik Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, 26 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan




(Metri Tika Fianti)

SURAT PERNYATAAN KESEDIAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : METRI TIKA FIANTI

NIM : 050218A129

Mahasiswa : Program Studi S1 Farmasi Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberikan kewenangan kepada Program Studi Farmasi (Dosen Pembimbing Skripsi) untuk menyimpan, mengalih media/formatkab, merawat atau mempublikasikan skripsi saya berjudul **“Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Beberapa Pelayanan Kesehatan”** untuk kepentingan akademis.

Ungaran, 26 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan



Metri Tika Fianti

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI
BEBERAPA PELAYANAN KESEHATAN**

Disusun oleh :
METRI TIKA FIANTI
050218A147

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

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Farmasi

Universitas Ngudi Waluyo, pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 26 Agustus 2020


Tim Penguji :

Ketua/Pembimbing Utama




apt. Sikni Retno K., S.Farm., M.Sc
NIDN.0606068303

Anggota/Penguji



apt., Niken Dyaharisti, S.Farm., M.Si
NIDN.0609118262

Anggota/Pembimbing Pendamping



apt., Drs. Jaimiko Susilo, M.Kes
NIDN.0610066102



Mengetahui,
Ketua Program Studi Farmasi



apt. Yosef Waluya, S.Farm., M.Si
NIDN. 0630038702

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahiim

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Beberapa Pelayanan Kesehatan”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Farmasi pada Program Studi di Universitas Ngudi Waluyo.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan arahan pembimbing, penyusunan skripsi ini akan banyak menemui hambatan dan kesulitan, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

- 1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum, selaku Rektorat Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.*
- 2. Heni Setyowati, S.SiT,M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.*
- 3. apt. Richa Yuswantina, S.Farm.,M.Si., selaku ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.*
- 4. apt. Sikni Retno Karminingtyas, S.Farm.,M.Sc., selaku pembimbing utama yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan arahan, bimbingan, kritik, saran dan nasehat dalam penyusunan skripsi ini.*
- 5. apt., Drs. Jatmiko Susilo, M.Kes selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan motivasi, dukungan, nasihat, penjelasan, saran dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.*
- 6. Para Dosen dan Staf pengajar di Universitas Ngudi Waluyo Khususnya pada Program Studi Farmasi yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.*
- 7. Ucapan terimakasih kepada kedua orang tua saya,kakak arid an kakak dano berserta keluarga saya yang selalu memberikan nasehat, semangat,*

motivasi, cinta, perhatian dan kasih sayang serta do'a yang begitu tulus yang tiada hentinya diberikan kepada penulis, semoga Allah SWT memberikan rahmat serta kesehatan agar bisa terus mendampingi penulis menuju impian-impian di masa depan, Aamiin.

8. Terimakasih untuk teman-teman Farmasi Transfer Angkatan 2018 yang telah memberikan waktu, motivasi, semangat satu sama lain, serta canda dan tawa.
9. Terimakasih kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas kebersamaan, do'a, bantuan, kritik dan saran semoga tetap terjalin tali persaudaraan yang tak pernah putus.

Dalam penyusunan skripsi, penulis telah berusaha dengan segala kemampuan yang dimiliki, namun penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan institusi kesehatan pada khususnya.

Ungaran, 26 Agustus 2020

Metri Tika Fianti

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN JUDUL	i
INTISARI	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKAS	vii
LEMBARAN PENGESAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penulis.....	4
1. Tujuan Umum.....	4
2. Tujuan Khusus.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori.....	6
1. Rumah Sakit.....	6
2. Puskesmas.....	7
3. Instalasi Farmasi.....	9
4. Pelayanan Kefarmasian.....	12
5. Farmasi Klinik.....	12

6. Pelayanan Resep.....	13
7. Kepuasan Pasien.....	14
8. Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien.....	17
B. Kerangka Teori.....	19
C. Kerangka Konsep.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Yang Direncanakan Sebelumnya.....	20
B. Metode Kajian Artikel.....	20
C. Informasi Jumlah dan Jenis Artikel.....	21
a. Isi Artikel.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Relevansi Metode.....	40
B. Relevansi Hasil.....	42
C. Pernyataan Hasil.....	49
D. Keterbatasan.....	51
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	19
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	19

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Isi Artikel.....	21
Tabel 4.1 Relevansi Metode.....	40
Tabel 4.2 Hasil Penelitian Yang digunakan Dalam Review Artikel.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jurnal/Artikel 1.....	55
Lampiran 2. Jurnal/Artikel 2.....	59
Lampiran 3. Jurnal/Artikel 3.....	70
Lampiran 4. Jurnal/Artikel 4.....	77
Lampiran 5. Jurnal/Artikel 5.....	89