

LUBIANA SALWAA

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PASIEN RAWAT
JALAN DI INSTALASI FARMASI KLINIK BAITURRAHMAN**



**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS GARUT
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS GARUT**

DEKAN

dr. Siva Hamdani, MARS., M.Farm.

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PASIEN RAWAT
JALAN DI INSTALASI FARMASI KLINIK BAITURRAHMAN**

TUGAS AKHIR

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Farmasi pada Program Studi
S1 Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu
Pengetahuan Alam, Universitas Garut

Garut, November 2023

Oleh:

Lubiana Salwaa
24041119075

Disetujui oleh:



apt. Sitti Fatimah P.H, M.Si.
Pembimbing Utama



apt. Risa Susanti, M.S.Farm.
Pembimbing Serta



Kutipan atau saduran, baik sebagian maupun seluruh naskah ini, harus menyebutkan nama pengarang dan sumber aslinya, yaitu Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Garut

DEKLARASI

Dengan ini menyatakan bahwa buku tugas akhir dengan judul **“HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI KLINIK BAITURRAHMAN”** ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang tidak berlaku dengan masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Garut, November 2023

Yang membuat pernyataan

tertanda

A handwritten signature in black ink is written over a red rectangular stamp. The stamp contains the text "10.000" in large numbers, "Rp 10.000" in smaller text, and "METERAI TEMPEL" at the bottom. A small Garuda logo is also visible on the stamp.

LUBIANA SALWAA

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI KLINIK BAITURRAHMAN

Lubiana Salwaa
24041119075

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Larasanty, perlu dilakukan evaluasi mutu pelayanan pada proses pelayanan kefarmasian di era JKN melalui survei kepuasan pasien. Klinik Pratama merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama dalam sistem JKN. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di klinik, terdapat beberapa indikator atau standar evaluasi yang ditetapkan oleh pemerintah dalam Permenkes Nomor 34 Tahun 2021, salah satunya yaitu lama waktu pelayanan resep. Tujuan pada penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan, waktu tunggu pelayanan resep, dan mengetahui korelasi antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Klinik Baiturrahman. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian sebanyak 96 responden dengan teknik *quota sampling*. Instrumen yang digunakan berupa jam digital untuk mengukur waktu tunggu pelayanan resep yang dimulai pada saat pasien menyerahkan resep hingga mendapatkan obat, serta kuesioner yang diberikan setelah pasien mendapatkan obat. Hasil menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Klinik Baiturrahman sudah baik, yaitu sebagian besar pasien merasa puas (46,9%) dan sangat puas (52,1%). Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan resep racikan yaitu 19,61 menit, resep nonracikan yaitu 13,25 menit sudah sesuai standar Permenkes Nomor 34 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Klinik, serta waktu tunggu pelayanan resep tidak berhubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Klinik Baiturrahman dengan nilai $p = 0,280$.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Pelayanan Resep, Instalasi Farmasi Klinik

**THE RELATIONSHIP OF WAITING TIME FOR
PRESCRIPTION SERVICES AND PATIENT SATISFACTION IN
OUTPATIENTS AT BAITURRAHMAN CLINIC PHARMACY
INSTALLATION**

Lubiana Salwaa
24041119075

ABSTRACT

Patient satisfaction is a reflection of the quality of the service provided. According to Larasanty, it is necessary to evaluate the quality of service in the pharmaceutical service process in the era of JKN through a patient satisfaction survey. To improve the quality of pharmaceutical services in clinics, several indicators or evaluation standards are set by the government in Permenkes No. 34 Year 2021, one of which is the length of prescription service. The study aimed to determine the level of satisfaction, waiting time for prescription services, and the correlation between the waiting time of prescription service and patient satisfaction at the Baiturrahman Clinic Pharmacy Facility. This research is a descriptive-analytical study with a cross-sectional approach. A sample of 96 respondents with quota sampling techniques. An instrument is used as a digital clock to measure the waiting time of a prescription service starting from the moment the patient submits the prescription until receiving the medicine, as well as a questionnaire given after the patient receives the medicine. The results show that the patient satisfaction rate at the Baiturrahman Clinic Pharmacy Facility is good, i.e., most patients are satisfied (46.9%) and very satisfied (52.1%). The average time required for prescription service is 19.61 minutes, and non-prescription is 13.25 minutes already under Permenkes No. 34 of 2021 on Standards of Pharmaceutical Service in Clinics, as well as waiting time for prescriptions service is not related to patient satisfaction in Clinical Pharmacy Facility Baiturrahman with a p-value of 0.280.

Keywords: *Waiting Time, Patient Satisfaction, Prescription Service, Clinical Pharmacy Installation*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Program S1 Farmasi di Universitas Garut dengan judul **“HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PADA PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI KLINIK BAITURRAHMAN”**.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis dibantu dan dibimbing oleh berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterima kasih kepada:

1. Ibu dr. Siva Hamdani, MARS, M.Farm selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Garut.
2. Ibu apt. Sitti Fatimah Putri Hasyul, M. Si selaku pembimbing utama dan Ibu apt. Risa Susanti, M.S.Farm. selaku pembimbing serta yang telah meluangkan waktu, memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Abah, ambu dan keluarga besar yang senantiasa memberikan kasih sayang, semangat, bantuan moril maupun materil sehingga penulis dapat sampai pada tahap penulisan tugas akhir ini.
4. Kaka Zidan yang selalu menemani dan men-support penulis hingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

5. Teman-teman Pepedtsn yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis, walaupun jauh di mata tapi dekat di hati.
6. Teman-teman Angkatan 2019, terutama teman-teman Farmasi B 2019 yang telah menemani hari-hari penulis untuk menyelesaikan studi S1 Farmasi di Universitas Garut.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan datang di masa mendatang.



DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
 BAB	
I PENDAHULUAN.....	1
II TINJAUAN PUSTAKA.....	3
2.1 Kepuasan Pasien.....	3
2.1 1 Definisi.....	3
2.1 2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	3
2.1 3 Analisis Kepuasan Pasien.....	4
2.2 Waktu Tunggu Pelayanan Resep.....	5
2.2 1 Definisi.....	5
2.2 2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep.....	5
2.3 Klinik.....	7
2.3 1 Definisi.....	7
2.3 2 Jenis-jenis Klinik.....	7
2.4 Pelayanan Kefarmasian di Klinik.....	7

2.4 1	Tujuan.....	7
2.4 2	Standar Pelayanan Kefarmasian di Klinik.....	8
2.5	Evaluasi Mutu Pelayanan Farmasi di Klinik.....	9
2.5 1	Evaluasi Mutu Internal.....	9
2.5 2	Evaluasi Mutu Eksternal.....	12
2.6	Klinik Baiturrahman.....	12
III	METODOLOGI PENELITIAN.....	13
IV	PENELITIAN.....	14
4.1	Rancangan Penelitian.....	14
4.2	Studi Pustaka.....	14
4.3	Tempat dan Waktu.....	14
4.4	Populasi dan Sampel.....	15
4.5	Definisi Operasional.....	16
4.5 1	Variabel Penelitian.....	16
4.6	Instrumen Penelitian.....	22
4.7	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	22
4.8	Metode Pengambilan Sampel.....	23
4.9	Pengumpulan dan Analisis Data.....	23
V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	25
5.1	Studi Pendahuluan.....	25
5.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	25
5.2 1	Uji Validitas.....	25
5.2 2	Uji Reliabilitas.....	27

5.3	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Instalasi Farmasi Klinik Baiturrahman.....	27
5.3 1	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
5.3 2	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Umur.....	29
5.3 3	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	30
5.3 4	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	31
5.4	Distribusi Frekuensi Jenis Resep.....	32
5.5	Waktu Tunggu Pelayanan Resep.....	32
5.6	Kepuasan Pasien.....	37
5.6 1	Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	39
5.6 2	Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	40
5.6 3	Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i>	42
5.6 4	Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	44
5.6 5	Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	45

5.7 Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Klinik Baiturrahman.....	47
VI SIMPULAN DAN SARAN.....	49
6.1 Simpulan.....	49
6.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Halaman
1 SURAT REKOMENDASI PENELITIAN.....	56
2 FORMULIR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN (<i>INFORMED CONSENT</i>).....	59
3 KUESIONER PENELITIAN.....	61
4 TABULASI UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	64
5 HASIL UJI VALIDITAS.....	65
6 HASIL UJI RELIABILITAS.....	66
7 TABULASI DATA JENIS RESEP DAN DEMOGRAFI RESPONDEN.....	67
8 TABULASI KEPUASAN PASIEN.....	70
9 TABULASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP.....	73
10 KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	76
11 TINGKAT KEPUASAN PASIEN.....	78
12 WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP	79
13 UJI FISCHER EXACT TEST.....	80
14 DOKUMENTASI PENELITIAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
IV.1 Definisi Operasional.....	16
V.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien.....	26
V.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pasien.....	27
V.3 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
V.4 Karakteristik Responden berdasarkan Umur.....	29
V.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	30
V.6 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	31
V.7 Distribusi Frekuensi Jenis Resep	32
V.8 Waktu Tunggu Pelayanan Resep berdasarkan Permenkes Nomor 34 Tahun 2021.....	33
V.9 Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep.....	33
V.10 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien.....	38
V.11 Kepuasan Pasien berdasarkan 5 Dimensi.....	38
V.12 Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	40
V.13 Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	42
V.14 Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i>	43
V.15 Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	45
V.16 Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> ...	46