

**PENGARUH WAKTU TUNGGU PERACIKAN OBAT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN UMUM DI
RSU MUHAMMADIYAH SITI AMINAH BUMIAYU**

SKRIPSI



**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai Derajat
Sarjana Farmasi (S.Farm)**

Oleh:

Tia Malihatun ni'mah

42115028

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PERADABAN
BUMIAYU
2019**

PERNYATAAN PENULIS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Tia Malihatun Ni'mah
NIM : 42115028
Jenjang : Starta 1
Jurusan : Farmasi
Fakultas : Sains dan Teknologi
Judul : Pengaruh Waktu Tunggu Peracikan Obat Terhadap Kepuasan
Pasien Umum Rawat Jalan Di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah
Bumiayu

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/hasil karya saya, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi, baik skripsi beserta gelar sarjana saya dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bumiayu , Agustus 2019

Yang Menyatakan,







Tia Malihatun Ni'mah

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH WAKTU TUNGGU PERACIKAN OBAT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN UMUM
DI RSU MUHAMMADIYAH SITI AMINAH BUMIAYU
NAMA : TIA MALIHATUN NU'MAH
NIM : 42115028

Skripsi ini telah diujikan dan dipertahankan didepan Dewan Penguji pada Sidang
Skripsi tanggal 25 September 2019. Menurut pandangan kami, Skripsi ini
memadai dari segi kualitas untuk tujuan penganugrahan gelar Sarjana Farmasi
(S.Farm)

Bumiayu, 25 September 2019

Nama Penguji	Tanda Tangan
1. Luthfi Hidayat Maulana. S. KM.,M.Si	1. 
2. Tunjung Winarno. S. Farm., Apt	2. 
3. Resa Frafela Rosmi, S.Si.,M.Sc	3. 
4. Aziez Ismunandar, S.Farm.,M.M.,Apt	4. 

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Peradaban



Ketua Jurusan Farmasi



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain dan hanya kepada Allah lah hendaknya kamu berharap”

QS.AL-Insyiroh

“keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan mengatasi dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat”

Winston Chuchills

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT, karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

Keluarga tercinta Bapak Haryono, Ibu Nuraeni dan suami tercinta Ahmad Mushofa, dan adik saya nila dan alif yang senantiasa memberikan kasih sayang dan dukungan baik spiritual maupun material.

ABSTRAK

Malihatun, Tia. 2019 *Pengaruh Waktu Tunggu Peracikan Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Umum di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu*. Skripsi. Jurusan Farmasi Universitas Peradaban. Aziez ismunandar, S.Farm.,M.M.,Apt dan Resa Freafela Rosmi, S.Si.,M.Sc

Waktu tunggu menjadi salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit, waktu tunggu pelayanan obat non racikan merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat non racikan dengan standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan yaitu < 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu < 60 menit. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian observasional dengan rancangan Cross sectional. Pendekatan Cross sectional suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*). Penelitian ini menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh hasil 350 responden, penelitian ini dilakukan di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah bumiayu pada bulan Agustus 2019. Hasil dari penelitian ini yaitu waktu tunggu puas 62.5%, waktu tunggu cukup puas 37.5 % dan waktu tunggu sangat puas 0% dengan Perolehan nilai p value $0.000 < 0.005$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara waktu tunggu peracikan obat dengan kepuasan pasien.

Kata kunci : Waktu tunggu, Kepuasan pasien

ABSTRACT

Malihatun. Tia. 2019. The Effect Of Drug Coumpounding Waiting Time On Satisfaction. Skripsi. Aziez Ismunandar, S.Farm.,M.M.,Apt dan Resa Frafela Rosmi, S.Si.,M.Sc

Waiting Time is One of the minimum standards for Pharmaceutical Services in hospital, waiting Time for non concoction drug Services is a Grace periode from the Time the patient submits a prescription to receiving non-concoction Drug with a minimum standards set by the ministry of Health that is < 30 minutes, while the waiting Time for concoction Services is the Grace period from the Time the patient submits the prescription until receiving Drug that is < 60 minutes. Waiting Time for Services is a problem that is still often found in the practice of Health Care, and One component that has the potential to cause dissatisfaction, where waiting for a long Time causes dissatisfaction with patients.

The purpose of this Study is to determine Time on the satisfaction of outpatients at Muhammadiyah Siti Aminah bumiayu hospital. The method used in The Study is an observational Study with a Cross sectional approach of a Study to Study the dynamics of the correlation between variables and effect, by using a Conservation or data collection at the same Time (Point Time approach). The Study used the slovin formula to obtain the result of 350 respondents, The Study was conducted at Muhammadiyah Siti Aminah bumiayu hospital in August 2019. The Result of The Study is satisfied waiting Time 62.55, quite satisfied 37.55 and Edy satisfied 0% with the acquisition of p value $0.000 < 0.005$ so that it can be concluded that there is an influence between the waiting Time of the Drug and patient satisfaction.

Keywords: Waiting time, Patient satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah swt.yang telah melimpahkanrahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis diberikan kesempatan, kesehatan, sertakemampuan menyelesaikan skripsi dengan judul “*Pengaruh Waktu Tunggu peracikan obat Terhadap Kepuasan Pasien umum Rawat Jalan Di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu Tahun 2019*”. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarganya, sahabat-sahabatnya, dan kepada kita semua selaku umatnya.

Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dari semua pihak, skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik, oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yahya A. Muhaimin, selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Bapak Dr. Pudjono, SU., Apt, selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi (FST) Universitas Peradaban.
3. Bapak Luthfi Hidayat Maulana, S.KM.,M.Si, selaku Ketua Jurusan Farmasi.
4. Bapak Aziez Ismunandar, S.Farm., M.M., Apt, selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Resa Frafela Rosmi., M. Sc., selaku Dosen Pembimbing II, yang dengan sabar dan ikhlas meluangkan waktu, memberikan petunjuk dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr.H.M Chanifudin, M.Hkes, selaku Kepala RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu beserta staf kerjanya, yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu.

6. Bapak Dr. Muhammad Fathulloh Imanuddin, selaku direktur di RSUD Alam Medica Bumiayu beserta staf kerjanya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian di Puskesmas Bumiayu.
7. Ibu Anna Sofia. S.Farm., Apt, selaku kepala instalasi apotek di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu, yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian.
8. Pasien RSUD Muhammadiyah Siti Aminah bumiayu dan Pasien RSUD Alam Medica Bumiayu, selaku subjek penelitian yang telah membantu dalam proses penelitian sehingga penelitian dapat berjalan dengan baik.
9. Kedua orang tua peneliti yaitu Bapak Haryono dan Ibu Nuraeni yang telah mendo'akan dan memotivasi dalam segala hal.
10. Suami peneliti yaitu Ahamad Mushofa yang selalu menyemangati peneliti untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
11. Adik peneliti yaitu Dewi Sarah Nila Sari dan Muhammad Alif Maulana yang selalu memotivasi.
12. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Bumiayu, Agustus 2019

Peneliti

Tia Malihatun ni'mah

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN PENULIS	ii
PETSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Kerangka Pikir	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Waktu Tunggu Obat	6
B. Kepuasan Pasien	7
C. Standar Pelayanan Minimal	14
D. Pelayanan Kesehatan.....	15
E. Rumah Sakit.....	16
F. Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	19
G. Loyalitas	23
H. Kecepatan Pelayanan	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	26
B. Lokasi Penelitian.....	26
C. Waktu Penelitian	26

D. Definisi Operasional	27
E. Populasi	27
F. Pengambilan Sampel.....	27
G. Kriteria Penelitian	28
H. Besar Sampel.....	28
I. Variabel Penelitian	29
J. Alat dan Instrumen Penelitian.....	30
K. Jenis Data	30
L. Pengumpulan Data	31
M. Uji Validitas dan Reliabilitas	31
N. Analisis Data	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Data Penelitian	36
B. Pembahasan Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien	41

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	44
B. Saran.....	44

DAFTAR PUSTAKA	45
-----------------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

HALAMAN

Gambar 1.5 Kerangka Pikir	5
---------------------------------	---

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	27
Tabel 3.2 Uji Validitas	32
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas	34
Tabel 4.1 Data pasien rawat jalan di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu..	37
Tabel 4.2 Data Penyebaran Kuesioner	38
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu	39
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien	40
Tabel 4.7 Tabulasi Silang Antara Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner	48
Lampiran 2 Surat-Surat.....	51
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	54
Lampiran 4 Hasil Uji Penelitian	56
Lampiran 5 Dokumentasi	60