

KARYA TULIS ILMIAH

**ANALISIS KEPUASAN WAKTU TUNGGU DAN PELAYANAN
KEFARMASIAN DI RAWAT JALAN
RSUD dr. SOEROTO NGAWI**



**Oleh:
MOCHAMAD IRFAN ZUHRI
NIM 202105015**

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA
MADIUN
2024**

KARYA TULIS ILMIAH

**ANALISIS KEPUASAN WAKTU TUNGGU DAN PELAYANAN
KEFARMASIAN DI RAWAT JALAN
RSUD dr. SOEROTO NGAWI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam
mencapai gelar Ahli Madya Farmasi (Amd.Farm)



**Oleh :
MOCHAMAD IRFAN ZUHRI
NIM 202105015**

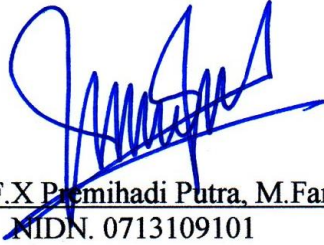
**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA
MADIUN
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji
Karya Tulis Ilmiah pada tanggal 18 Juli 2024**

Oleh :

Pembimbing I



apt. R.F.X Premihadi Putra, M.Farm
NIDN. 0713109101

Pembimbing II



apt. Kuncara Nata Waskita, M.Farm
NIDN. 0729098904

Mengetahui,
Ketua Program Studi DIII Farmasi



apt. Rina Nurmaulawati, M.Farm
NIDN. 0707027904

LEMBAR PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Karya Tulis Ilmiah
sebagai syarat memperoleh gelar A.Md.Farm
Pada tanggal : 18 Juli 2024

Dewan Penguji

Ketua : Riska Ratnawati, S.KM., M.Kes
NIDN. 0711037803

: 

Penguji I : apt. R.F.X Premihadi Putra, M.Farm
NIDN. 0713109101

: 

Penguji II : apt. Kuncara Nata Waskita, M.Farm
NIDN. 0729098904

: 

Mengesahkan,
STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun
Ketua,


Zaenal Abidin, S.KM., M.Kes (Epid)
NIDN. 0217097601

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mochamad Irfan Zuhri

NIM : 202105015

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan dalam memperoleh gelar ahli madya di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan baik yang sudah maupun belum/tidak dipublikasikan, sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Madiun, 18 Juli 2024

Penulis,



Mochamad Irfan Zuhri

NIM. 202105015

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Mochamad Irfan Zuhri
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Tempat dan Tanggal Lahir : Blora, 10 April 2000
Agama : Islam
Alamat : Jl. MR. Iskandar XII No. 19 RT.02 / RW. 04, Jetis,
Kab. Blora
Email : mochamadirfanzuhri@gmail.com
Riwayat Pendidikan : 1. 2004-2012 SDN Mlangseng Blora
2. 2012-2015 SMPN 3 Tunjungan
3. 2015-2018 SMAN 1 Jepon
4. 2021-2024 STIKES Bhakti Husada Mulia
Madiun

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, atas segala karunia nikmat serta hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Analisis Kepuasan Waktu Tunggu dan Pelayanan Kefarmasian Dirawat jalan RSUD dr.Soeroto Ngawi” sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Ahli Madya Farmasi pada Program Studi D-III Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis banyak mendapatkan bantuan baik secara moral maupun material, karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Zaenal Abidin, S.KM., M.M.Kes (Epid) selaku ketua STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun, yang telah memberikan kesempatan untuk Menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Ibu apt. Rina Nurmaulawati., M.Farm selaku Ketua Program Studi D-III Farmasi yang telah memberikan kesempatan untuk Menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Ibu Riska Ratnawati, S.KM., M.Kes selaku Ketua Dewan Penguji yang telah memberi masukan untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Bapak Apt. R.F.X Premihadi Putra, M.Farm selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingannya sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselasaikan.
5. Bapak Apt. Kuncara Nata Waskita, M.Farm selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingannya sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan.
6. Kedua Orang Tua, yang selalu memberikan semangat, motivasi, nasihat, doa dan dukungan kepada penulis.
7. Teman Teman D3 Farmasi Angkatan 2021 yang selalu memberi dukungan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini. Semoga Allah memberikan balasan yang berlipat ganda atas kebaikan yang telah diberikan. Akhirnya penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Madiun, 18 Juli 2024
Penulis,



Mochamad Irfan Zuhri
NIM. 202105015

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN WAKTU TUNGGU DAN PELAYANAN KEFARMASI DI RAWAT JALAN RSUD dr.SOEROTO KABUPATEN NGAWI

Mochamad Irfan Zuhri

Program Studi Diploma III Farmasi, STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun

Email : mochamadirfanzuhri@gmail.com

Waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh responden untuk mendapatkan pelayanan dari tempat pendaftaran masuknya resep sampai resep jadi. Pelayanan resep adalah suatu proses tertulis dari seorang dokter, dokter gigi, dan dokter hewan kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat kepada responden, sedangkan pelayanan non resep merupakan pelayanan kepada responden yang dilakukan dengan cara pengobatan mandiri yang dikenal dengan istilah swamedikasi.

Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap waktu tunggu dan pelayanan kefarmasian di Rawat Jalan RSUD dr. Soeroto kabupaten Ngawi. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dimana penelitian ini akan mengukur tingkat kepuasan responden terhadap waktu tunggu dan pelayanan resep di Rawat Jalan RSUD dr. Soeroto Ngawi. Populasi adalah seluruh responden ataupun keluarga responden yang datang ke Rawat jalan di RSUD dr. Soeroto Kabupaten Ngawi. Sampel penelitian ini adalah responden atau keluarga responden yang menebus resep di Rawat jalan kefarmasian yang berjumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengolahan data dilakukan dengan melakukan perhitungan persentase tiap butir jawaban yang diberikan oleh responden. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat dilihat tingkat kepuasan responden untuk setiap butir pertanyaan pada masing-masing dimensi.

Hasil penelitian mengenai Tingkat kepuasan responden terhadap waktu tunggu dan pelayanan kefarmasian, bahwa kepuasan responden waktu tunggu berdasarkan daya tanggap (81,5%), kehandalan (81,1%), jaminan (83,5%), empati (83,9%), bukti langsung (81,7%) dengan kategori sangat puas, bahwa kepuasan konsumen pelayanan kefarmasian berdasarkan daya tanggap (83,2%), kehandalan (82,0%), jaminan (84,9%), empati (81,8%), bukti langsung (87,6%) dengan kategori sangat puas. Disarankan untuk pihak Rawat Jalan Kefarmasian RSUD dr. Soeroto kabupaten Ngawi untuk tetap mempertahankan dan mengoptimalkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan responden dalam kualitas waktu tunggu resep dan pelayanan yang ada di Rawat jalan Kefarmasian RSUD dr. Soeroto kabupaten Ngawi.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan.

Pustaka : 2008 sd 2023

ABSTRACT

ANALYSIS OF SATISFACTION WITH WAITING TIMES AND PHARMACY SERVICES IN OUTPATIENTS OF DR. SOEROTO HOSPITAL, NGAWI DISTRICT

Mochamad Irfan Zuhri

Program Studi Diploma III Farmasi, STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun

Email : mochamadirfanzuhri@gmail.com

Waiting time is the time used by respondents to get service from the place where the prescription is entered until the prescription is finished. Prescription service is a written process from a doctor, dentist and veterinarian to a pharmacist to provide and hand over medicine to the respondent, while non-prescription services is a service to respondents that is carried out by means of self-medication known as self-medication.

The aim of this study was to determine the level of respondents' satisfaction with waiting times and pharmaceutical services at the Outpatient Hospital of Dr Soeroto Hospital, Ngawi Regency. This research is a type of descriptive research where this research will measure the level of respondent satisfaction with waiting times and prescription services at the Outpatient Hospital Dr Soeroto Ngawi. The population is all respondents or families of respondents who came to outpatient care at Dr Soeroto Hospital, Ngawi Regency. The sample for this research was respondents or families of respondents who filled prescriptions at outpatient pharmacy, totaling 100 respondents. The data collection technique uses a questionnaire. Data processing was carried out by calculating the percentage of each answer item given by the respondent. Based on the results of these calculations, it can be seen the level of respondent satisfaction for each question item in each dimension.

The results of research regarding the level of respondent satisfaction with waiting time and pharmaceutical services, that respondent satisfaction with waiting time is based on responsiveness (81.5%), reliability (81.1%), guarantee (83.5%), empathy (83.9%).), direct evidence (81.7%) in the very satisfied category, that consumer satisfaction with pharmaceutical services is based on responsiveness (83.2%), reliability (82.0%), guarantee (84.9%), empathy (81.0%), 8%), direct evidence (87.6%) in the very satisfied category.

It is recommended for the Outpatient Pharmacy at Dr. Soeroto Hospital, Ngawi Regency to maintain the factors that influence respondent satisfaction in the quality of services provided at the Outpatient Pharmacy at Dr. Soeroto Hospital, Ngawi Regency

Keywords : Waiting Time, Pharmaceutical Services, Satisfaction.

References : 2008 to 2023

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan	iv
Halaman Pernyataan.....	v
Daftar Riwayat Hidup	vi
Kata Pengantar	vii
Abstrak	ix
<i>Abstract</i>	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Uraian Tentang Rumah Sakit.....	6
1. Pengertian Rumah Sakit	6
2. Fungsi Rumah Sakit.....	7
B. Kualitas Pelayanan.....	8
C. Pelayanan Kefarmasian.....	9
1. Definisi Pelayanan Kefarmasian.....	9
D. Waktu Tunggu Pelayanan Resep	9
1. Definisi Waktu Tunggu	9
E. Definisi Kepuasan Waktu Tunggu Kefarmasian	10
1. Kepuasan Waktu Tunggu	10
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Waktu Tunggu.....	11
F. Definisi Kepuasan Pasien	11
1. Pengertian Kepuasan	11
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian.....	12
3. Indikator Kepuasan Pasien	13
G. Penyebab Ketidak Puasan Pasien	14
H. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	15
1. Uji Validitas	15
2. Uji Reliabilitas	15
I. Profil Rumah Sakit.....	16
1. Profil RSUD dr. Soeroto Ngawi	16
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL	
A. Kerangka Konseptual.....	17

BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian dan Lokasi Penelitian.....	18
1. Desain Penelitian	18
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	18
B. Populasi dan Sampel Penelitian	18
1. Populasi Penelitian.....	18
2. Sampel Penelitian	18
C. Instrumen Penelitian	19
D. Metode Pengumpulan Data.....	20
E. Definisi Operasional	20
F. Prosedur Pengumpulan Data.....	22
G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	22
H. Teknik Pengolahan Data	23
I. Analisis Data	24
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	27
1. Kepuasan Pasien Pada Dimensi Waktu Tunggu.....	27
2. Kepuasan Pada Dimensi Pelayanan Kefarmasian	29
B. Pembahasan	32
1. Karakteristik Responden.....	32
2. Kepuasan Waktu Tunggu	33
3. Kepuasan Pelayanan Kefarmasian.....	35
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	37
B. Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Definisi Operasional Variabel	20
Tabel 4.2	Kategori Reliabilitas Nilai <i>alpha</i>	23
Tabel 4.3	Penilaian Skala <i>Likert</i>	24
Tabel 4.4	Kriteria Interpretasi Kepuasan	25
Tabel 5.1	Distribusi Kepuasan Pasien Pada Dimensi Waktu Tunggu	27
Tabel 5.2	Hasil Kepuasan Waktu Tunggu	28
Tabel 5.3	Distribusi Kepuasan Pada Dimensi Pelayanan Kefarmasian	29
Tabel 5.4	Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 5.1 Diagram Rata-rata Presentase Waktu Tunggu.....	29
Gambar 5.2 Diagram Rata- Rata Persentase Pelayanan Resep	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Izin Pengambilan Data Awal	43
Lampiran 2.	Surat Keterangan Layak Etik.....	46
Lampiran 3.	Surat Izin Penelitian	47
Lampiran 4.	Lembar Persetujuan Menjadi Responden	48
Lampiran 5.	Kuesioner Penelitian.....	49
Lampiran 6.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	52
Lampiran 7.	Tabulasi Data Kuesioner	55
Lampiran 8.	Dokumentasi Penelitian.....	63
Lampiran 9.	Hasil Uji Plagiasi.....	64