



**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN
RSU NIRWANA BANJARBARU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Rumah Sakit**

Oleh

**Alda
NIM SA20032**

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI
RUMAH SAKITFAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN
SAINS TEKNOLOGI UNIVERSITAS BORNEO
LESTARI BANJARBARU
2024**

PRAKATA

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala atas rahmat, karunia, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di RSUD Nirwana Banjarbaru**” dapat diselesaikan sebagaimana mestinya. Tidal lupa pula sholawat serta salam kita haturkan kepada junjungan Nabi besar kita Muhammad shallallahu alaihi wasallam karena berkat beliau yang membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benerang yaitu agama islam.

Dengan itu penulis dapat mengerjakan skripsi ini berkat kerjasama dan bantuan dari pihak yang telah bersedia meluangkan tenaga dan waktunya. Oleh karena itu penulis turut menyiapkan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr.Ir.Bambang Joko Priatmadi, MP selaku Rektor Universitas Borneo Lestari Banjarbaru.
2. Hj. Eny Hastuti, SKM. M.Pd., M.PH selaku Dekan Fakultas Kesehatan dan Sains Teknologi dan dosen penguji I yang membantu mengarahkan dan memberikan masukan kepada penulis.
3. Hj. Liana Fitriani Hasymi, S.Pi., M.Kes selaku Ketua Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit dan dosen penguji II yang juga membantu mengarahkan dan memberikan masukan kepada penulis.
4. Abdurrahman Sidiq S.KM., MARS selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bantuan dan pengarahan serta meluangkan waktu dan pikiran

dalam membimbing saya sejak awal perencanaan penelitian sampai selesai penyusunan skripsi ini.

5. Ns. Andri Nur Rahman,S.Kep., MARS selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan saran penulisan serta meluangkan waktu dan pikiran dalam membimbing saya sejak awal perencanaan penelitian sampai selesainya penyusunan skripsi ini.
6. Cinta pertama dan panutanku Ayahanda H. Alamsyah dan pintu surgaku Ibunda tercinta Hj. Rina, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Terimakasih yang tiada terhingga atas limpahan kasih sayang dan cinta yang tulus, doa yang tak pernah putus, materi, motivasi, nasehat, perhatian, dan pengorbanan yang diberikan selalu membuat penulis bersyukur telah memiliki keluarga yang luar biasa. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan di dunia serta tempat terbaik di akhirat kelak, karena telah menjadi figur orangtua terbaik bagi penulis.
7. Untuk kedua adikku tercinta, Muhammad Alfi dan Alya Azizah. Terimakasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terimakasih atas semangat, doa dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuh menjadi versi yang paling hebat, adikku.
8. My best partner Muhammad Nur Said. Terimakasih atas segala bantuan, waktu, support dan kebaikan yang diberikan kepada penulis disaat masa sulit mengerjakan skripsi ini.
9. Kepada sahabat-sahabat saya Dara Adisa, Shaila Khofisah, Ghina Lailaturrahmah, Fathiah, Siti Anisyah, Zahra Fakhriyah Effendi dan Ervin

Pratama Adi Putra yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. dr. Deddi Reza Aldiano, yang telah memberikan izin untuk penulis dalam melakukan studi pendahuluan serta penelitian dan seluruh staff RSU Nirwana Banjarbaru yang terlibat.
11. Kepada semua responden yang telah bersedia diwawancarai dalam penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini.
12. Untuk diri saya sendiri, Alda. Terimakasih sudah berjuang dan bertahan sejauh ini. Apresiasi sebesar-besarnya karena bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih untuk tidak menyerah dalam hal sesulit apapun dalam proses penyusunan skripsi ini. Tetap bersyukur dan rendah hati.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang penulis harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini agar menjadi lebih baik lagi kedepannya. Semoga skripsi ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca.

Banjarbaru 12 Juni 2024

Alda
NIM. SA20032

DAFTAR ISI

| | |
|---|----------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN | iii |
| PRAKATA..... | iv |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I_ PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.3.1 Tujuan Umum | 5 |
| 1.3.2 Tujuan Khusus | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 1.4.1 Bagi Tempat Peneliti | 6 |
| 1.4.2 Bagi Peneliti Selanjutnya..... | 6 |
| 1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan | 6 |
| BAB II TINJAUAN LITERATUR | 7 |
| 2.1 Tinjauan Literatur..... | 7 |
| 2.1.1 Rumah Sakit..... | 7 |
| 2.1.2 Tugas Rumah Sakit..... | 8 |
| 2.1.3 Fungsi Rumah Sakit..... | 8 |
| 2.1.4 Klasifikasi Rumah Sakit | 9 |
| 2.1.5 Instalasi Farmasi Rumah Sakit | 10 |
| 2.1.6 Standar Pelayanan Minimal | 11 |
| 2.1.7 Waktu Tunggu Pelayanan | 15 |
| 2.2 Kepuasan Pasien | 18 |

| | | |
|---|---|----|
| 2.2 | <u>Kajian Terdahulu</u> | 22 |
| 2.3 | <u>Kerangka Teori</u> | 24 |
| 2.4 | <u>Kerangka Konsep</u> | 25 |
| 2.1 | <u>Hipotesis</u> | 25 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 27 |
| 3.1 | <u>Gambaran Umum Tempat Penelitian</u> | 27 |
| 3.2 | <u>Jenis/ Rancangan</u> | 28 |
| 3.3 | <u>Lokasi dan Waktu</u> | 28 |
| 3.4 | <u>Populasi dan Sampel</u> | 29 |
| | 3.4.1 <u>Populasi</u> | 29 |
| | 3.4.2 <u>Sampel</u> | 29 |
| 3.5 | <u>Variabel Penelitian</u> | 31 |
| 3.6 | <u>Definisi Operasional</u> | 31 |
| 3.7 | <u>Teknik Pengumpulan Data</u> | 32 |
| | 3.7.1 <u>Data Primer</u> | 32 |
| | 3.7.2 <u>Kuesioner (Angket)</u> | 32 |
| 3.8 | <u>Prosedur Penelitian</u> | 33 |
| 3.9 | <u>Pengolahan Data</u> | 34 |
| | 3.9.1 <u>Pengecekan Data (Editing)</u> | 34 |
| | 3.9.2 <u>Memberi Kode Data (Coding)</u> | 34 |
| | 3.9.3 <u>Memasukkan Data</u> | 35 |
| | 3.9.4 <u>Pembersihan Data</u> | 35 |
| 3.10 | <u>Analisis Data</u> | 36 |
| | 3.10.1 <u>Uji Kualitas Data</u> | 37 |
| | 3.10.2 <u>Analisis Univariat</u> | 37 |
| | 3.10.3 <u>Analisis Bivariat</u> | 37 |
| 3.11 | <u>Etika Penelitian</u> | 38 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN | | 41 |
| 4.1 | <u>Gambaran Partisipan Peneliti</u> | 41 |
| 4.2 | <u>Hasil Kualitas Data</u> | 42 |
| | 4.2.1 <u>Hasil Uji Validitas</u> | 44 |
| | 4.2.2 <u>Hasil Uji Reliabilitas</u> | 46 |
| 4.3 | <u>Hasil Analisis Data</u> | 42 |
| | 4.3.1 <u>Analisis Univariat</u> | 44 |

| | | |
|-------|-----------------------------------|----|
| 4.4 | <u>Pembahasan</u> | 47 |
| BAB V | <u>KESIMPULAN DAN SARAN</u> | 52 |
| 5.1 | <u>Kesimpulan</u> | 52 |
| 4.2 | <u>Saran</u> | 52 |
| | <u>DAFTAR PUSTAKA</u> | 54 |
| | <u>LAMPIRAN</u> | 59 |
| | <u>RIWAYAT HIDUP</u> | 99 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|---------|
| 2.1 Pemetaan State of the Art | 22 |
| 3.1 Definisi Operasional | 31 |
| 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden | 40 |
| 4.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan | 42 |
| 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan..... | 44 |
| 4.4 Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Obat Racikan | 45 |
| 4.5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien RSUD Nirwana Banjarbaru | 45 |
| 4.6 Distribusi Frekuensi Hubungan Waktu Tunggu Racik dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan | 46 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|---------|
| 2.1 Kerangka Teori | 24 |
| 2.2 Kerangka Konsep | 25 |
| 3.1 Grafik Kunjungan Rawat Jalan Pasien Baru dan Pasien Lama | 29 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|---|---------|
| 1. Lembar Persetujuan (Informed Consent) | 59 |
| 2. Lembar Kuesioner | 60 |
| 3. Surat Studi Pendahuluan | 64 |
| 4. Surat Balasan Studi Pendahuluan (RSU Nirwana Banjarbaru)..... | 65 |
| 5. Hasil Uji Validitas | 66 |
| 6. Hasil Uji Reliabilitas | 71 |
| 7. Master Data | 72 |
| 8. Analisis Univariat..... | 89 |
| 9. Analisis Bivariat..... | 90 |
| 10. Gap Skor Atribut-Atribut Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien..... | 91 |
| 11. Urutan Kepuasan Atribut-Atribut Pernyataan Kepuasan Pasien..... | 94 |
| 12. Dokumentasi Kegiatan Penyebaran Kuesioner | 95 |
| 13. Surat Uji Etik..... | 98 |