

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
DENGAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT X**

SKRIPSI



Oleh:

Eva Indriyani

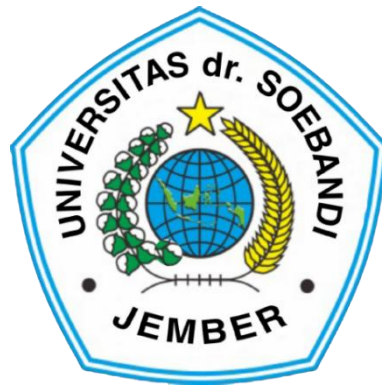
NIM. 21103069

**PROGRAM STUDI FARMASI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI
JEMBER
2025**

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
DENGAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT X**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Farmasi



Oleh:

Eva Indriyani

NIM. 21103069

**PROGRAM STUDI FARMASI PROGRAM SARJAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI
JEMBER
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X di Banyuwangi telah di uji dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan di Universitas dr. Soebandi pada:

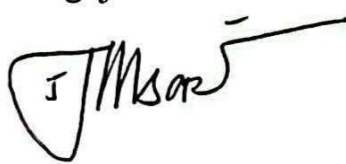
Nama : Eva Indriyani

NIM : 21103069

Hari, Tanggal : Kamis, 09 Juli 2025

Program Studi : Sarjana Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas dr. Soebandi Jember

Ketua Penguji I



apt. Shinta Mayasari, M. Farm.Klin

NIDN.070748905

Penguji II



apt. Nafisah Isnawati, M.Si

NIDN.074128002

Penguji III



apt. Wima Anggitasari, M.Sc

NIDN.0723099001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas dr. Soebandi

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas dr. Soebandi



Ai Nur Zahrah, S.ST., M.Keb
NIDN. 0719128902

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT X

The Relationship of Prescription Service Waiting Time with Outpatient Service Satisfaction at Hospital X

Eva Indriyani¹, Wima Anggitasari²

Program Studi Farmasi Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas dr. Soebandi

Email : evaindriyani550@gmail.com

Received :

Accepted :

Published :

Abstrak

Latar Belakang: Waktu tunggu merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Waktu tunggu pelayanan resep, yaitu durasi yang dibutuhkan sejak resep diterima hingga obat diserahkan kepada pasien. Penelitian yang dilakukan di RSUD Kota Madiun mengenai hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien ditemukan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan sebesar 63% yang dimana karena pengaruh dari lamanya waktu tunggu pelayanan resep yang tidak sesuai standar.

Tujuan: Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pelayanan pasien rawat jalan di salah satu Rumah Sakit Kabupaten Banyuwangi.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan desain *Cross Sectional*. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 99 pasien dengan teknik *accidental sampling*. Pengambilan data dilakukan dalam dua tahap yakni untuk data waktu tunggu pelayanan resep menggunakan sistem e-resep sedangkan kepuasan pasien data dikumpulkan melalui kuesioner. Analisa data yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis bivariat.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 99 responden yang diteliti menunjukkan resep racikan didapatkan persentase untuk kategori sesuai standar 22,2% dan tidak sesuai standar 6,1%. sedangkan resep non racikan didapatkan persentase untuk kategori sesuai standar 52,5% dan tidak sesuai standar 19,2%. Hasil penelitian kepuasan pasien dengan persentase 76,8% berada pada kategori puas dan 23,2% berada pada kategori tidak puas. Hasil statistik menunjukkan nilai $\text{sig } 0,001 < 0,05$ bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara waktu tunggu resep dengan tingkat kepuasan pasien.

Kesimpulan: Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci: Waktu Tunggu; Kepuasan Pasien; Resep

Abstract

Background: Waiting time is one of the components that can potentially cause patient dissatisfaction. Prescription service waiting time is the duration required from the time the prescription is received until the medication is delivered to the patient. A study conducted at RSUD Kota Madiun regarding the relationship between prescription service waiting time and patient satisfaction found that 63% of patients were dissatisfied with the service, which was due to the influence of the long prescription service waiting time that did not meet the standards.

Objective: The purpose of this study is to analyze the relationship between the waiting time for prescription services and the level of satisfaction with outpatient services at one of the Banyuwangi Regency Hospitals.

Method: This research is an analytical observational study with a Cross Sectional design. The number of samples taken was 99 patients using accidental sampling techniques. Data collection was carried out in two stages, namely for the waiting time of prescription services using the e-

prescription system, while patient satisfaction data was collected through questionnaires. The data analysis used is univariate analysis and bivariate analysis.

Results: *The research results show that out of 99 respondents studied, the prescription compounding obtained a percentage for the standard compliance category of 22.22% and non-compliance of 6.06%. Meanwhile, the non-compounded prescriptions had a percentage for the standard compliance category of 52.52% and non-compliance of 19.19%. The research results on patient satisfaction showed that 77.77% were in the satisfied category and 22.22% were in the dissatisfied category. Statistical results showed a significance value of $0.001 < 0.05$ indicating that there is a significant relationship between prescription wait time and patient satisfaction level.*

Conclusion: *Based on the results of this study, there is a significant relationship between the waiting time for prescription service and the level of patient satisfaction*

Keywords: *Waiting Time; patient Satisfaction; Reci2*
