



**HUBUNGAN SISTEM ANTRIAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN RAWAT JALAN PADA INSTALASI FARMASI DI  
RSUD DR. MUHAMMAD ZEIN KABUPATEN PESISIR  
SELATAN PROVINSI SUMATERA BARAT PERIODE  
MARET TAHUN 2016**

**SKRIPSI**

**DEANIZA CESARANIA**

**121 0211 196**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
PROGRAM STUDI SARJANA KEDOKTERAN  
2016**



**HUBUNGAN SISTEM ANTRIAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN RAWAT JALAN PADA INSTALASI FARMASI DI  
RSUD DR. MUHAMMAD ZEIN KABUPATEN PESISIR  
SELATAN PROVINSI SUMATERA BARAT PERIODE  
MARET TAHUN 2016**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Kedokteran**

**DEANIZA CESARANIA**

**121 0211 196**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
PROGRAM STUDI SARJANA KEDOKTERAN  
2016**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Deaniza Cesarania

NRP : 121.0211.196

Tanggal : 30 Mei 2016

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 30 Mei 2016

Yang Menyatakan,



Deaniza Cesarania

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Deaniza Cesarania  
NRP : 121.0211.196  
Fakultas : Kedokteran  
Program Studi : S1 Kedokteran Umum

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Hubungan Sistem Antrian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Instalasi Farmasi Di Rsud Dr. Muhammad Zein Kabupaten Pesisir Selatan Provinsi Sumatera Barat Periode Maret Tahun 2016”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagi Pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 30 Mei 2016

Yang menyatakan,

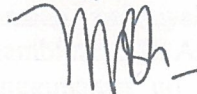
  
Deaniza Cesarania

## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :  
Nama : Deaniza Cesarania  
NRP : 121.0211.196  
Program Studi : Sarjana Kedokteran  
Judul Skripsi : Hubungan Sistem Antrian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Instalasi Farmasi Di RSUD Dr. Muhammad Zein Pesisir Selatan Provinsi Sumatera Barat Periode Maret Tahun 2016.

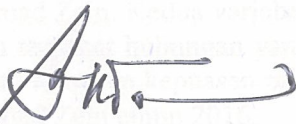
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Penguji dan Pembimbing serta telah diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran pada Program Studi Sarjana Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Disetujui,



Penguji Utama

drg. Nunuk Nugrohowati, MS



dr. Buddy H.W. Utoyo, MARS

Pembimbing I



Drs. Cholid AR MM, MARS, Apt

Pembimbing II

Mengesahkan,



dr. Mariono Reksoprodjo, Sp. OG, Sp. KP

Dekan Fakultas Kedokteran UPN "Veteran"



dr. Niniek Hardini Sp. PA

ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal ujian : 30 Mei 2016

# **HUBUNGAN SISTEM ANTRIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA INSTALASI FARMASI DI RSUD DR. MUHAMMAD ZEIN KABUPATEN PESISIR SELATAN PROVINSI SUMATERA BARAT PERIODE MARET TAHUN 2016**

**Deaniza Cesarania**

## **Abstrak**

Proses mengantri sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang menyebabkan ketidaknyamanan seorang pasien mendapatkan suatu pelayanan di rumah sakit. Pelayanan yang terbaik diantaranya adalah memberikan pelayanan yang cepat sehingga tidak membiarkan pelanggan menunggu terlalu lama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan sistem antrian terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada instalasi farmasi di RSUD Dr. Muhammad Zein Pesisir Selatan Sumatera Barat Tahun 2016. Metode penelitian bersifat observasional analitik. Desain penelitian yang digunakan adalah potong lintang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mengantri pada instalasi farmasi di RSUD Dr. Muhammad Zein periode maret tahun 2016 dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 77 sampel. Penelitian ini menggunakan kuesioner dalam pengambilan data. Analisis yang digunakan adalah univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Hasil analisis bivariat menunjukkan terdapat hubungan antara fasilitas pelayanan dengan P 0,001 (  $P < 0,005$  ) dan waktu pelayanan dengan P 0,022 (  $P < 0,005$  ) terhadap kepuasan pasien pada sistem antrian di instalasi farmasi RSUD Dr. Muhammad Zein. Kedua variabel tersebut mempunyai nilai  $P < 0,05$  yang berarti, sehingga terdapat hubungan yang bermakna antara fasilitas pelayanan dan waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien di sistem antrian instalasi farmasi RSUD Dr. Muhammad Zein tahun 2016.

**Kata kunci** : Kepuasan Pasien, Sistem Antrian, Instalasi Farmasi

**THE RELATIONSHIP BETWEEN QUEUEING SYSTEM and  
OUTPATIENT SATISFACTION IN PHARMACY AT RSUD  
MUHAMMAD ZEIN PESISIR SELATAN SUMATERA BARAT  
2016**

**Deaniza Cesarania**

**Abstract**

Queuing processes is relating to the patient satisfaction which causing the patient to feel inconvenience from hospital services. The best service is to give patient the fastest service so the relationship between outpatient satisfaction and the queuing system in pharmacy at RSUD dr.Muh Zein Pesisir Selatan Sumatera Barat, 2016. The methods from this study is analytic observational. The design used in this study is cross-sectional. The population in this study were all 77 samples outpatients who lined up at the pharmacy at the Hospital Dr. Muhammad Zein. This study used a questionnaire in data retrieval. The analysis is univariate and bivariate using the Kolmogorov-Smirnov test. The results of the bivariate analysis showed an relationship between healthcare facilities with the indications of P value of 0.001 ( $P < 0.005$ ) and service time to client satisfaction on a queuing system at pharmacy in Hospital Dr. Muhammad Zein indicates a P value of 0.022 ( $P < 0.005$ ). Both of these variables has a value of  $P < 0.05$ , which means there is a significant correlation between healthcare facilities and service time to client satisfaction on a queuing system in pharmacy Hospital Dr. Muhammad Zein.

Keyword : Patient Satisfaction, Queuing System, Pharmacy

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan bagi Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Sistem Antrian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Instalasi Farmasi Di RSUD Dr. Muhammad Zein Kabupaten Pesisir Selatan Sumatera Barat” ini dengan segala kemudahan dan dapat menyelesaikannya dengan tepat waktu.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan kelulusan tingkat sarjana di Fakultas Kedokteran Universitas Pembangunan Nasional “Veteran“ Jakarta. Walaupun selama penyusunan skripsi ini penulis mengalami banyak hambatan dan rintangan, namun skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari banyak pihak.

Selama penulisan skripsi ini, penulis banyak meghadapi tantangan, namun atas bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan pada waktunya. Penulis mengucapkan terima kasih dan memberikan penghargaan setinggi – tingginya kepada dr. Buddy H.W Utoyo, MARS selaku pembimbing pertama dan Drs. Cholid AR MM, MARS Apt selaku pembimbing kedua yang senantiasa sabar dan ikhlas memberikan petunjuk, pengarahan, mendampingi, dan membantu dalam penyusunan hingga selesainya skripsi ini.

Melalui kesempatan ini juga penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada para pihak yang telah turut membantu baik secara moril maupun materil hingga skripsi ini selesai dibuat, terutama kepada :

1. Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang telah memberikan banyak dukungan kepada penulis.
2. Kedua orangtua saya tercinta, Darizal Basir dan Ernawati atas dukungan moral, materil, semangat, cinta, kasih sayang dan doa yang tiada henti selama ini.
3. Kedua kakak saya tercinta Ruri Firzanna dan Corri Eriza atas motivasi dan dukungan kepada saya.



4. Seluruh dosen Fakultas Kedokteran Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta atas bantuan dan kerja sama-nya dengan penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Direktur Utama Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Muhammad Zein dan Petugas rumah sakit yang telah memberikan izin dilakukannya penelitian serta yang turut membantu dalam proses pengambilan data.
6. Setyo Sutanto atas kasih sayang, dukungan, dan mengorbankan waktu yang berharga telah diberikan kepada saya selama ini.
7. Teman calon sejawat angkatan 2012, Murni Eria yang selalu ada menemani saya serta membantu dalam waktu susah senang, jatuh dan bangun saya selama di FKUPN VJ.
8. Teman-teman yang selalu ada bersama saya saat ini, Aulira M.tan, Rani Gustiara Ayu, Nandy Maretta P, Alif Talitha, dan Muhammad Rizki Ardian, terimakasih selalu berada disamping saya dan kalian tetap menjadi yang terbaik.
9. Semua pihak terkait yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas kekompakan, kebersamaan, dukungan dan kerja samanya selama ini.

Semoga semua pihak yang telah disebutkan diatas mendapat anugrah yang berlimpah dari Allah SWT atas segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa hasil penelitian yang dituangkan di dalam skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis meminta maaf apabila terdapat banyak kekurangan dalam penelitian ini. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak dalam proses pelayanan di rumah sakit khususnya saat antrian di rumah sakit.. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua, Amin.

Jakarta, Mei 2014

Deaniza Cesarania

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR BAGAN .....	xiv
LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar belakang .....	1
I.2 Perumusan masalah .....	4
I.3 Tujuan penelitian .....	5
I.4 Manfaat penelitian .....	6
BAB II LANDASAN TEORI .....	7
II.1 Tinjauan pustaka .....	7
II.2 Penelitian terkait .....	25
II.3 Kerangka teori .....	27
II.4 Kerangka konsep .....	28
II.5 Hipotesis .....	28
BAB III METODE PENELITIAN .....	30
III.1 Desain Penelitian .....	30
III.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	30
III.3 Subjek Penelitian .....	30
III.4 Teknik Sampling .....	32
III.5 Identifikasi Variabel Penelitian .....	32
III.6 Definisi Operasional .....	33
III.7 Pertimbangan Izin Penelitian .....	35
III.8 Pertimbangan Etik Penelitian .....	36
III.9 Jenis Data Dan Instrumen Penelitian .....	36
III.10 Instrumen Penelitian .....	36
III.11 Protokol Penelitian .....	37
III.12 Cara Pengumpulan Data .....	39
III.13 Pengolahan Data .....	39
III.14 Analisis Data .....	40
III.15 Jadwal Penelitian .....	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	42
IV.1 Gambaran Umum RSUD Dr. Muhammad Zein .....	42
IV.2 Hasil Analisis.....	44
IV.3 Pembahasan .....	52
IV.4 Keterbatasan Penelitian .....	60
BAB V PENUTUP .....	61
V.1 Kesimpulan .....	61
V.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA .....	64
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

TABEL 1	Penelitian Terkait .....	24
TABEL 2	Definsi Operasional.....	33
TABEL 3	Jadwal Penelitian.....	41
TABEL 4	Distribusi Karakteristik Demografis Responden .....	43
TABEL 5	Distribusi Fasilitas Pelayanan Berdasarkan Jawaban Responden .....	44
TABEL 6	Distribusi Disiplin Antrian Berdasarkan Jawaban Responden .....	44
TABEL 7	Distribusi Sumber Pemanggilan Berdasarkan Jawaban Responden .....	45
TABEL 8	Distribusi Model Antrian Berdasarkan Jawaban Responden .....	45
TABEL 9	Distribusi Waktu Pelayanan Berdasarkan Jawaban Responden .....	46
TABEL 10	Distribusi Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Antrian .....	46
TABEL 11	Hubungan Fasilitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien .....	47
TABEL 12	Hubungan Disiplin Antrian Dengan Kepuasan Pasien .....	48
TABEL 13	Hubungan Sumber Pemanggilan Dengan Kepuasan Pasien .....	48
TABEL 14	Hubungan Model Antrian Dengan Kepuasan Pasien .....	48
TABEL 15	Hubungan Waktu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien .....	49

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1	Single Channel Single Phase.....	18
GAMBAR 2	Single Channel Multi Phase .....	18
GAMBAR 3	Multi Channel Single Phase .....	19
GAMBAR 4	Multi Channel Multi Phase .....	19

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1	Kerangka Teori .....	27
Bagan 2	Kerangka Konsep.....	28
Bagan 3	Cara Pengumpulan Data .....	39

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- LAMPIRAN 1 Surat Permohonan Izin Penelitian
- LAMPIRAN 2 Surat Persetujuan Etik UPN “Veteran” Jakarta
- LAMPIRAN 3 Penjelasan Penelitian
- LAMPIRAN 4 Persetujuan Menjadi Responden
- LAMPIRAN 5 Kuesioner
- LAMPIRAN 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabelitas
- LAMPIRAN 7 Data Profil Responden SPSS
- LAMPIRAN 8 Hasil Uji Analisis Univariat SPSS
- LAMPIRAN 9 Hasil Uji Analisis Bivariat SPSS