



**EVALUASI WAKTU TUNGGU OBAT PASIEN RAWAT JALAN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI  
FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM CEMPAKA PUTIH  
TAHUN 2024**

**SKRIPSI**

**CLARISSA MAHARDIEKA**

**2110713014**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA  
2025**



**EVALUASI WAKTU TUNGGU OBAT PASIEN RAWAT JALAN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI  
FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM CEMPAKA PUTIH 2024**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Kesehatan Masyarakat**

**CLARISSA MAHARDIEKA**

**2110713014**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA  
2025**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Clarissa Mahardieka  
NIM : 2110713014  
Tanggal : 13 Januari 2025

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

Jakarta, 13 Januari 2025

Yang Menyatakan,



(Clarissa Mahardieka)

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Clarissa Mahardieka  
NIM : 2110713014  
Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat

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:

Evaluasi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Cempaka Putih Jakarta Tahun 2024

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 mempublikasi skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: 13 Januari 2025

Yang Menyatakan,



Clarissa Mahardieka

## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Clarissa Mahardieka  
NIM : 2110713014  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana  
Judul : Evaluasi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap  
Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Cempaka  
Putih Jakarta Tahun 2024

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



Dr. Putri Permatasari, S.K.M., M.K.M.  
Ketua Penguji



Desnawati, S.Kep.M.K., Sp.Kep.Mat., Ph.D.  
Dekan Fakultas IPN "Veteran" Jakarta



Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., M.P.H., Ph.D.  
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Chandrayani Simanorang, S.K.M., M.Epid  
Koordinator Program Studi Kesehatan  
Masyarakat Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 13 Januari 2025

# EVALUASI WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM CEMPAKA PUTIH JAKARTA TAHUN 2024

Clarissa Mahardieka

## Abstrak

Waktu tunggu obat merupakan salah satu pelayanan penting dalam pelayanan kefarmasian. Banyaknya pasien yang datang dan jumlah resep yang harus dilayani membuat Rumah Sakit Islam Cempaka Putih memiliki kendala dalam melayani pasien rawat jalan mencakup pasien BPJS dan Non BPJS sehingga waktu tunggu obat masih panjang dan berdampak terhadap menurunnya kualitas pelayanan Instalasi Farmasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi waktu tunggu obat pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Cempaka Putih. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pemilihan informan dengan teknik *purposive sampling*. Informan yang terlibat meliputi Kepala Farmasi, Apoteker, petugas, dan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu obat racikan adalah 80,5 menit, hal tersebut belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yaitu kurang dari 60 menit. Rata-rata waktu tunggu obat non racikan adalah 101,7 menit dan belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yaitu kurang dari 30 menit. Lamanya waktu tunggu tersebut disebabkan oleh sedang penyesuaian sistem informasi, jumlah resep, ketidaksesuaian resep dengan Formularium Nasional, dan ketidaktersediaan obat. Strategi yang dapat dilakukan adalah memaksimalkan Rancangan Pengadaan Obat, pelatihan mengenai SIMRS, dan melakukan survei kepuasan pasien terhadap Instalasi Farmasi.

**Kata Kunci:** Waktu Tunggu Obat, Rawat Jalan, Kualitas Pelayanan, Instalasi Farmasi

# **EVALUATION OF OUTPATIENT WAITING TIME ON SERVICE QUALITY IN THE PHARMACEUTICAL INSTALLATION OF THE CEMPAKA PUTIH JAKARTA ISLAMIC HOSPITAL IN 2024**

**Clarissa Mahardieka**

## **Abstract**

Drug waiting time is one of important services in pharmaceutical services. The number of patients who come and number of prescriptions that must be served makes Cempaka Putih Islamic Hospital have obstacles in serving outpatients including BPJS and Non BPJS patients so waiting time for drugs still long and has impact on reducing the quality of Pharmaceutical Installation services. This study aims to evaluate waiting time for outpatient drugs on service quality at Cempaka Putih Islamic Hospital Pharmacy Installation. This research was conducted using descriptive qualitative method with selection of informants using purposive sampling technique. The informants involved included Head of Pharmacy, Pharmacists, officers, and patients. The results showed that average waiting time for concoctions was 80.5 minutes, which is not accordance with Minimum Service Standards, which is less than 60 minutes. The average waiting time for non-concocted drugs is 101.7 minutes and is not accordance with the Minimum Service Standards of less than 30 minutes. The long waiting time because adjustment of information system, number of prescriptions, incompatibility of prescriptions with the National Formulary, and unavailability of drugs. Strategies that can be maximizing Drug Procurement Plan, training on SIMRS, and conducting patient satisfaction surveys on Pharmacy Installation.

**Keywords:** Medication Waiting Time, Outpatient, Service Quality, Pharmacy Installation

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga penulisan skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini yang dilaksanakan sejak Agustus 2024 ini adalah Evaluasi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Cempaka Putih Jakarta Tahun 2025. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Kesehatan Masyarakat.

Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Apt. Riswandy Wasir, S.Farm, PhD. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran yang sangat bermanfaat. Serta informan yang bersedia membantu dalam memperoleh data penelitian. Disamping itu, terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Hardieawan (Papa), Irma Sri Kania (Mama), Iqram Mahardieka (Adik) serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan penulis semangat dan doa. Penulis juga sampaikan terima kasih kepada Yang Terkasih dan teman-teman seperjuangan (Alya, Cintiya, Dona, Mutia, Tiara) yang telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan wawasan baru bagi pembacanya.

Jakarta, 08 Desember 2024

Penulis



Clarissa Mahardieka



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR GRAFIK .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	xiii
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penulisan.....	3
I.4 Manfaat Penulisan .....	4
I.5 Ruang Lingkup .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
II.1 Kualitas Pelayanan .....	6
II.2 Rawat Jalan.....	10
II.3 Waktu Tunggu Resep Obat .....	10
II.4 Pelayanan Kefarmasian .....	16
II.5 Komponen Evaluasi.....	19
II.6 Penelitian Terdahulu .....	22
II.7 Kerangka Teori .....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
III.1 Kerangka Konsep .....	31
III.2 Definisi Operasional .....	33
III.1 Desain Penelitian .....	38
III.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	38
III.3 Sumber Data .....	38
III.4 Informan Penelitian .....	38
III.5 Instrumen Penelitian .....	39
III.6 Validasi Data.....	41
III.7 Teknik Pengumpulan Data.....	42
III.8 Pengolahan Data .....	42
III.9 Teknik Analisis Data.....	43
III.10 Etika Penelitian.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	45

IV.2 Hasil Penelitian.....	47
IV.3 Pembahasan .....	81
IV.4 Keterbatasan Penelitian .....	94
BAB V PENUTUP.....	95
V.1 Kesimpulan.....	95
V.2 Saran .....	96
DAFTAR PUSTAKA .....	97
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 2	Definisi Operasional.....	33
Tabel 3	Informan Penelitian.....	39
Tabel 4	Tabel Pedoman Penelitian Sesuai Komponen Variabel.....	40
Tabel 5	Karakteristik Informan.....	47
Tabel 6	Hasil Observasi Variabel Sumber Daya Manusia.....	51
Tabel 7	Hasil Observasi Sumber Daya Informasi.....	55
Tabel 8	Hasil Observasi Sumber Daya Material.....	59
Tabel 9	Waktu Tunggu Obat Racikan.....	62
Tabel 10	Waktu Tunggu Obat Non Racikan.....	66
Tabel 11	Hasil Observasi Variabel <i>Tangibles</i> .....	71
Tabel 12	Hasil Observasi Variabel <i>Reliability</i> .....	75
Tabel 13	Hasil Observasi Variabel <i>Responsiveness</i> .....	77
Tabel 14	Hasil Observasi Variabel <i>Assurance</i> .....	79
Tabel 15	Hasil Observasi Variabel <i>Empathy</i> .....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Rumah Sakit Islam Jakarta (RSIJ) Cempaka Putih.....	45
Gambar 2	Struktur Organisasi.....	46
Gambar 3	Hasil Observasi Sumber Daya Manusia.....	52
Gambar 4	Hasil Observasi Sumber Daya Material .....	58
Gambar 5	Hasil Observasi Sumber Daya Material .....	59
Gambar 6	Hasil Observasi Sumber Daya Material .....	61
Gambar 7	Hasil Observasi Antrian Pasien .....	64
Gambar 8	Hasil Observasi <i>Tangibles</i> .....	70
Gambar 9	Hasil Observasi <i>Tangibles</i> .....	71
Gambar 10	Hasil Observasi <i>Realiability</i> .....	73

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1	Kerangka Teori .....	29
Grafik 2	Kerangka Konsep Penelitian.....	31
Grafik 3	Jumlah Resep yang Dilayani .....	50
Grafik 4	Ketercapaian Waktu Tunggu Obat Racikan Pasien BPJS.....	64
Grafik 5	Ketercapaian Waktu Tunggu Obat Racikan Pasien Non BPJS.....	65
Grafik 6	Ketercapaian Waktu Tunggu Obat Non Racikan Pasien BPJS.....	68
Grafik 7	Ketercapaian Waktu Tunggu Obat Non Racikan Pasien Non BPJS...	69
Grafik 8	Ketercapaian Resep Sesuai Formularium Nasional.....	74
Grafik 9	Alur Administrasi Pasien BPJS.....	86
Grafik 10	Proses Pelayanan Waktu Tunggu .....	88

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian dan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Persetujuan Izin Penelitian dan Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Permohonan *Ethical Clereance*
- Lampiran 4 Surat Persetujuan *Ethical Clereance*
- Lampiran 5 *Time Schedule*
- Lampiran 6 Penjelasan Sebelum Persetujuan
- Lampiran 7 *Informed Consent*
- Lampiran 8 Identitas Subjek
- Lampiran 9 Pedoman Wawancara Informan Pendukung
- Lampiran 10 Pedoman Wawancara Informan Kunci dan Informan Utama
- Lampiran 11 Pedoman Observasi dan Telaah Dokumen
- Lampiran 12 Pedoman Observasi Pasien
- Lampiran 13 Transkrip Wawancara Informan Kunci dan Informan Utama
- Lampiran 14 Transkrip Wawancara Informan Pendukung
- Lampiran 15 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 16 Kartu Monitoring Bimbingan
- Lampiran 17 Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 18 Hasil Turnitin