

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI
INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSUD dr.
SOEKARDJO TASIKMALAYA**

SKRIPSI



Tiara Ivanka Sanda Pebriandini

11016122038

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
SEPTEMBER 2026**

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI
INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSUD dr.
SOEKARDJO TASIKMALAYA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Kesehatan (S.Kes)**



Tiara Ivanka Sanda Pebriandini

11016122038

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
SEPTEMBER 2026**

**UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

Skripsi, September 2026

Tiara Ivanka Sanda Pebriandini

**Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan resep dengan Kepuasan
Pasien BPJS di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr.
Soekardjo Tasikmalaya**

Abstrak

IX + 74 halaman + 11 tabel + 14 lampiran

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu bagian pelayanan kefarmasian yang dapat memengaruhi pengalaman pasien. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain analitik observasional dan pendekatan *cross-sectional*. Sampel berjumlah 97 pasien BPJS yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Waktu tunggu diukur sejak resep diterima hingga obat diserahkan, sedangkan kepuasan pasien diukur menggunakan kuesioner Likert 1–5 berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata waktu tunggu resep racikan sebesar 54,78 menit (54 menit 47 detik), dengan 5 resep (55,6%) memenuhi standar dan 4 resep (44,4%) tidak memenuhi standar. Pada resep non-racikan, rata-rata waktu tunggu sebesar 32,32 menit (32 menit 19 detik), dengan 47 resep (53,4%) memenuhi standar dan 41 resep (46,6%) tidak memenuhi standar. Sebanyak 60 pasien (61,9%) puas dan 37 pasien (38,1%) sangat puas. Uji Spearman Rank menghasilkan $r_s = -0,011$ dan $p = 0,913$ ($p > 0,05$), sehingga tidak terdapat hubungan signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien BPJS.

Kata kunci : waktu tunggu, pelayanan resep, kepuasan pasien, BPJS, SERVQUAL, Spearman Rank.

**UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

Skripsi, Agustus 2026 Tiara Ivanka Sanda Pebriandini

The Relationship Between Prescription Service Waiting Time and BPJS Patient Satisfaction at the Outpatient Pharmacy Installation of RSUD dr. Soekardjo, Tasikmalaya

Abstract

IX + 74 page + 11 table + 14 attachment

Waiting time for prescription services is one aspect of pharmaceutical care that may influence patients' experiences. This study aimed to determine the relationship between prescription waiting time and BPJS patient satisfaction at the Outpatient Pharmacy Installation of RSUD dr. Soekardjo, Tasikmalaya City. This quantitative study used an observational analytic design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 97 BPJS patients selected using accidental sampling. Waiting time was measured from prescription receipt until medication was handed to the patient, while patient satisfaction was assessed using a 1–5 Likert-scale questionnaire based on five SERVQUAL dimensions. The results showed that the average waiting time for compounded prescriptions was 54.78 minutes (54 minutes 47 seconds), with 5 prescriptions (55.6%) meeting the standard and 4 prescriptions (44.4%) not meeting the standard. For non-compounded prescriptions, the average waiting time was 32.32 minutes (32 minutes 19 seconds), with 48 prescriptions (54.5%) meeting the standard and 40 prescriptions (45.5%) not meeting the standard. A total of 60 patients (61.9%) were satisfied and 37 (38.1%) were very satisfied. The Spearman Rank test yielded $r_s = -0.011$ and $p = 0.913$ ($p > 0.05$), indicating no significant relationship between waiting time and BPJS patient satisfaction.

Keywords: waiting time, prescription service, patient satisfaction, BPJS, SERVQUAL, Spearman Rank.