

**Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi Juli 2021
Sugiantoro
050117A103**

ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BERGAS KABUPATEN SEMARANG

ABSTRAK

Latar Belakang : Waktu tunggu merupakan lamanya waktu pasien menunggu pelayanan kefarmasian sampai mendapatkan obat, menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidak puasan pasien. Penyebab utama lamanya waktu pelayanan pasien di Instalasi Farmasi salah satunya yaitu banyaknya pasien yang berkunjung, pemeriksaan resep terlebih dahulu oleh petugas apotek dan penyiapan obat, terbatasnya staf pelayanan kefarmasian lainnya. kualitas pelayanan kefarmasian dapat dilihat melalui beberapa dimensi seperti dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

Tujuan : Untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang.

Metode : Penelitian ini merupakan penelitian secara kuantitatif non eksperimental dengan pengambilan data secara prospektif dengan media *google form*. Pengambilan sampel dilakukan secara *non probability sampling* sampel sebanyak 100 sampel yang merupakan pasien yang menunggu dalam pelayanan resep obat.

Hasil : Hasil penelitian waktu tunggu pelayanan resep dikatakan sesuai standar sebesar 98% , sedangkan yang tidak sesuai standar sebesar 2%. Untuk hasil dari kepuasan pasien di instalasi farmasi Puskesmas Bergas kabupaten Semarang, pada variable sangat puas sebesar 42%, puas sebesar 54 % dan untuk yang kurang puas sebesar 4%. Pada uji *chi square* menunjukkan hasil uji statistik di dapatkan nilai $p = 0,094 > 0,05$ yang menunjukkan tidak adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien.

Kesimpulan : Kualitas pelayanan resep di instalasi farmasi Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang kepada pasien dikategorikan puas dan tidak adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan.

Kata Kunci : waktu tunggu, kepuasan pasien, Puskesmas

Ngudi Waluyo University
Study Program Pharmacy Faculty of Health
Thesis, July 2021
Sugiantoro
050117A103

**ANALYSIS OF WAITING TIME FOR PRESCRIPTION SERVICES WITH
THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN PUSKESMAS BERGAS,
SEMARANG DISTRICT**

ABSTRACT

Background: Waiting time is the length of time the patient waits for pharmaceutical services to get the drug, waiting for a long time causes patient dissatisfaction. The main causes of the length of time for patient service at the Pharmacy Installation are the large number of patients visiting, checking prescriptions first by pharmacists and drug preparation, and the limited number of other pharmacy service staff. The quality of pharmaceutical services can be seen through several dimensions such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy

Objective: To determine the relationship between waiting time for prescription services with the level of patient satisfaction at the Bergas Public Health Center, Semarang Regency.

Methods: This research is a non-experimental quantitative research with prospective data collection using google form media. Sampling was carried out by non-probability sampling of 100 samples, which were patients waiting for drug prescription services.

Results: The results of the research on waiting time for prescription services are said to be in accordance with the standard of 98%, while those that are not according to standards are 2%. For the results of patient satisfaction at the pharmacy installation of the Bergas Public Health Center, Semarang district, the variable was very satisfied by 42%, satisfied by 54% and for the less satisfied by 4%. In the chi square test, the statistic test results obtained a p value of $0.094 > 0.05$ which indicates that there is no relationship between waiting time for prescription services and the level of patient satisfaction.

Conclusion: The quality of prescription services at the pharmacy installation of the Bergas Public Health Center, Semarang Regency to patients is categorized as satisfied and there is no relationship between waiting time for prescription services and the level of satisfaction.

Keywords: waiting time, patient satisfaction, Puskesmas