

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, 10 Desember 2021
FAJRIANNUR
052191111

ANALISA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN TINGKAT KEPUASAN DI APOTEK DARA

90 halaman + 14 tabel + 2 gambar + 12 lampiran

ABSTRAK

Latar belakang waktu tunggu sering memberikan masalah pada seorang pasien sebab semakin lama waktu tunggu tersebut akan membuat pasien tidak puas saat mereka akan membeli obat di apotek. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan resep terhadap tingkat kepuasan pasien di apotek dara Kelurahan Kuripan Kecamatan Banjarmasin Timur.

Metode: penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif observasional analitik dengan metode *cross sectional*. Populasi adalah 150 dengan teknik *accidental sampling* dan sampel penelitian sebanyak 100 orang. Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan menggunakan kuesioner tertutup. Analisis data menggunakan analisis Univariat dan analisis Bivariat dengan Uji Chi-square menggunakan perhitungan SPSS.

Hasil : Lama waktu tunggu saat yang terbanyak adalah lama menunggu sebanyak 60 orang (60%). Kepuasan pasien tidak puas sebanyak 60 orang (60%). Hasil uji bahwa ada Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Dara Kelurahan Kuripan Kecamatan Banjarmasin Timur dari Pearson Chi-Square Nilai $p = 0,000 < 0,05$ dari taraf kepercayaan. Uji nilai chi Square hitung adalah $62.674 > \text{Chi tabel sebesar } 3,84$. Hasil dari nilai korelasi positif menunjukkan bahwa $0,792$ termasuk dalam kategori kuat.

Simpulan : Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Dara Kelurahan Kuripan Kecamatan Banjarmasin Timur

Kata Kunci : waktu tunggu, tingkat kepuasan, apotek
Kepustakaan : 21 (2011-2016)

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study Program, Faculty of Health
Thesis, 10 December 2021
FAJRIANNUR
052191111

ANALYSIS OF WAITING TIME FOR PRESCRIPTION SERVICES WITH
SATISFACTION LEVEL AT DARA Pharmacy

90 pages + 14 tables + 2 pictures + 12 attachments

ABSTRACT

The introduction of waiting time often gives a problem to a patient because the longer the waiting time will make the patient dissatisfied when they are going to buy medicine at the pharmacy. The purpose of this study was to determine the relationship between waiting time for prescription services and the level of patient satisfaction at Dara Pharmacy, Kuripan Village, East Banjarmasin District.

Methods: this research uses an analytical observational by doing in quantitative approach with a cross sectional method. The population is 150 with accidental sampling technique and the research sample is 100 people. Data collection techniques in this study used a closed questionnaire. Data analysis used Univariate analysis and Bivariate analysis with Chi-square test using SPSS calculation.

Result : The longest waiting time is 60 people (60%). Satisfaction of dissatisfied patients as many as 60 respondents (60%). The test results show that there is a relationship between waiting time for prescription services and the level of patient satisfaction at Dara Pharmacy, Kuripan Village, East Banjarmasin District, from Pearson Chi-Square. P value = 0.000 < 0.05 from the truth. The calculated chi square value test is 62.674 > Chi table is 3.84. The results of the positive correlation value indicate that 0.792 is included in the strong category.

Conclusion: it can be concluded that there is a relationship between waiting time for prescription services and the level of patient satisfaction at Dara Pharmacy, Kuripan Village, East Banjarmasin District.

Keywords: waiting time, satisfaction level, pharmacy
Bibliography : 21 (2011-2016)