

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, 2 Februari 2022
Nurul Samsul Hidayati
052191058

ANALISIS HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI PUSKESMAS AIKMUAL

ABSTRAK

Latar belakang : Waktu tunggu pelayanan resep merupakan sebuah cerminan terhadap proses kerja dari tenaga kefarmasian dalam melakukan pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Sehingga perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep.

Metode : Penelitian dilakukan di Puskesmas Aikmual. Metode yang digunakan yaitu analitik (survey) dan metode *cross sectional*. Teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 60 orang. Analisis statistic menggunakan SPSS dengan Uji Chi-Square dengan signifikansi 0,05.

Hasil : Waktu pelayanan resep untuk resep non racikan maupun racikan yang sesuai standar (100%). Tingkat kepuasan pasien yang merasa puas (51,7%) sedangkan yang merasa sangat puas (48,3%). Berdasarkan hasil uji Chi-square diperoleh nilai *p-value* 0,267 artinya tidak terdapat hubungan antara jenis pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien.

Simpulan : Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat korelasi atau hubungan antara jenis pelayanan resep racikan maupun non racikan dengan kepuasan pasien di puskesmas Aikmual Kabupaten Lombok Tengah.

Kata Kunci : Waktu tunggu, Kepuasan pasien, Puskesmas

Ngudi Waluyo University
Study Program of Pharmacy, Faculty of Health
Final Project, 2 February 2022
Nurul Samsul Hidayati
052191058

ANALYSIS THE RELATIONSHIP OF PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH WAITING TIME FOR PRESCRIPTION SERVICES AT PUSKESMAS AIKMUAL

ABSTRACT

Background : The waiting time for prescription services is a reflection of the work process of the pharmacy staff in providing services that are tailored to the patient's situation and expectations. Waiting time is one of the factors that can affect patient satisfaction. So it is necessary to do research that aims to describe the level of patient satisfaction with the waiting time for prescription services.

Methods : The research was conducted at Aikmual Public Health Center, Central Lombok Regency using analytical (method survey) and *cross sectional*. The sampling technique used is purposive sampling with the number of respondents as many as 60 respondents. Statistical analysis using SPSS with Chi-Square Test with a significant level of 0.05.

Result : The prescription time service for both concoction and non-concoction is in according with the standard (100%). The level of satisfaction of patients who are satisfied (51.7%) while those who are very satisfied (48.3%). Based on the results of the Chi-square test, the obtained *p-value* was 0.267, it means that there is no relationship between the type of prescription service and the level of patient satisfaction.

Conclusion: From this study, it can be concluded that there is no correlation or relationship between types of concoction and non-concoction prescription services and patient satisfaction at the Aikmual Public Health Center, Central Lombok Regency.

Keywords: waiting time, patient satisfaction, Public health center