

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Maret 2022
Lutfiana Widyawati
050118A098

ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MANGUNSARI SALATIGA

ABSTRAK

Latar Belakang : Waktu tunggu merupakan waktu yang digunakan oleh pasien untuk memperoleh pelayanan kefarmasian yang dimulai dari penyerahan resep sampai pasien menerima obat. Tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari lamanya waktu tunggu pelayanan resep kepada pasien. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengukur dan mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep dan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Mangunsari Salatiga.

Metode : Desain penelitian ini menggunakan metode deskriptif observasi dengan menggunakan kuisioner untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuisioner kepada responden, data yang diperoleh dikelompokkan dan dihitung rata-rata dan ditabulasi hasil.

Hasil : Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Mangunsari <8 menit yang telah sesuai dengan Permenkes, 2016 <15 menit dengan rata-rata pelayanan resep non racikan yaitu 3,4 menit. Hasil tingkat kepuasan pasien paling tinggi yaitu pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dengan presentase sebesar 87,40% dan rata-rata presentase tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan yaitu 86,40% dengan klasifikasi sangat puas.

Simpulan : Hasil penelitian analisis waktu tunggu pelayanan resep telah sesuai <15 menit pada resep non racikan dan tingkat kepuasan pasien diperoleh klasifikasi sangat puas.

Kata Kunci : Puskesmas, waktu, kepuasan, resep, analisis

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan
Final Project, Maret 2022
Lutfiana Widyawati
050118A098

**ANALYSIS OF WAITING TIME FOR PRESCRIPTION SERVICES AND
THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION AT THE MANGUNSARI
PUBLIC HEALTH CENTER**

ABSTRAK

Background : Waiting time is the time used by patients to obtain pharmaceutical services starting from the submission of prescriptions until the patient receives the drug. The level of patient satisfaction can be seen from the length of waiting time for prescription services to patients. The purpose of this study was to measure and evaluate the waiting time for prescription services and the level of patient satisfaction at the Pharmacy Installation of the Mangunsari Health Center Salatiga.

Methods : This research design uses a descriptive observation method by using a questionnaire to evaluate the level of patient satisfaction with pharmaceutical services. Data was collected by distributing questionnaires to respondents, the data obtained were grouped and calculated on average and tabulated the results.

Results : The results of this study indicate that the waiting time for prescription services at the Mangunsari Health Center is <8 minutes which is in accordance with the Permenkes, 2016 <15 minutes with the average non-concoction prescription service being 3.4 minutes. The result of the highest level of patient satisfaction is on the Responsiveness dimension with a percentage of 87.40% and the average percentage of overall patient satisfaction level is 86.40% with a very satisfied classification.

Conclusion : The results of the analysis of waiting time for prescription services were appropriate for <30 minutes on non-concoction prescriptions and the level of patient satisfaction was classified as very satisfied.

Keywords : Puskesmas, time, satisfaction, prescription, analysis