

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN FARMASI DENGAN KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN RSUD Dr. GONDO SUWARNO

ABSTRAK

Latar Belakang: Penerapan pereseapan elektronik merupakan inovasi dalam pelayanan farmasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan mempersingkat waktu tunggu, sehingga berdampak pada peningkatan kepuasan pasien. waktu tunggu yang lama dapat menurunkan kualitas layanan dan mengurangi persepsi pasien terhadap rumah sakit.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan RSUD Dr. Gondo Suwarno.

Metode: Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional. Sampel terdiri dari 67 pasien rawat jalan yang menerima pelayanan farmasi di rumah sakit. Analisa data dilakukan dengan uji statistik *Chi-square* dengan taraf kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$).

Hasil: Rata-rata waktu tunggu resep non racikan yang sesuai standar 27,145 menit dan 46 resep non racikan yang belum memenuhi standar dengan rata-rata 42,88 menit. Sedangkan rata-rata waktu tunggu resep racikan yang memenuhi standar dengan nilai rata-rata 39,01 menit dan 1 resep tidak memenuhi standar dengan rata-rata 69,11 menit dan tingkat kepuasan pasien berdasarkan kelima dimensi layanan yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Perhatian (*Empaty*) termasuk dalam kategori sangat puas dengan nilai indeks yang tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 87,5% yang dilakukan dengan analisis uji *Chi-square* diperoleh nilai sig/p sebesar $0,021 < 0,05$.

Simpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. Gondo Suwarno.

Kata kunci: Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Pelayanan Farmasi, Rumah Sakit.

THE RELATIONSHIP BETWEEN WAITING TIME FOR PHARMACY SERVICES AND PATIENT SATISFACTION AT THE OUTPATIENT UNIT OF RSUD DR. GONDO SUWARNO

ABSTRACT:

Background: The implementation of electronic prescribing is an innovation in pharmaceutical services aimed at increasing service efficiency and reducing waiting time, thereby improving patient satisfaction. Prolonged waiting times can decrease service quality and negatively affect patients' perceptions of the hospital.

Objective: This study aims to determine the relationship between pharmacy service waiting time and patient satisfaction in the outpatient unit of RSUD Dr. Gondo Suwarno.

Methods: This research used a quantitative approach with a cross-sectional design. The sample consisted of 67 outpatients who received pharmaceutical services at the hospital. Data analysis was conducted using the Chi-square statistical test with a 95% confidence level ($\alpha=0.05$).

Results: The average waiting time for non-compounded prescriptions that met the standard was 27.15 minutes, while 46 non-compounded prescriptions did not meet the standard, with an average of 42.88 minutes. The average waiting time for compounded prescriptions that met the standard was 39.01 minutes, and one prescription did not meet the standard, with an average of 69.11 minutes. Patient satisfaction based on the five service dimensions—Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy—was categorized as very satisfied, with a high index score averaging 87.5%. The Chi-square test showed a significant result with a p-value of $0.021 < 0.05$.

Conclusion: There is a significant relationship between pharmacy service waiting time and patient satisfaction at RSUD Dr. Gondo Suwarno.

Keywords: Waiting Time, Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Hospital.