

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi
Skripsi, 17 Agustus 2020
Mar'atus Solehah
050218A114

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS

INTISARI

Latar Belakang: Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan. Kepuasan pasien dapat dilihat dari berbagai indikator salah satunya adalah kecepatan pelayanan resep dan kecepatan pelayanan diukur melalui waktu tunggu. Literatur yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 5 artikel yaitu 1 artikel internasional, 2 artikel nasional terakreditasi dan 2 artikel pendukung sebagai referensi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas.

Metode: Pada review artikel ini menggunakan metode *cross sectional* dan metode *mixed method* bersifat non-eksperimental atau studi literatur. Sampel yang digunakan adalah pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan resep di puskesmas. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan di analisis menggunakan uji *chi square* dengan tingkat kemaknaan $P = Value < 0,05$.

Hasil: Pada artikel pertama waktu tunggu pelayanan resep yaitu 20-30 menit, artikel kedua waktu tunggu pelayanan resep selama ≤ 30 menit, artikel ketiga waktu tunggu pelayanan resep ≤ 60 menit dan pada artikel kelima waktu tunggu pelayanan resep 6,42 menit obat non racik dan 11,68 menit resep obat racik. Pada artikel kedua di analisis menggunakan uji *chis square* didapatkan nilai $P = 0,400 > 0,05$ berarti H_0 diterima dan H_a ditolak artinya tidak ada hubungan antara waktu tunggu pengambilan obat dengan kepuasan pasien. Artikel ketiga berdasarkan uji *chis square* didapatkan nilai P sebesar 0,000 ($< 0,05$) yang menunjukkan bahwa ada pengaruh waktu tunggu pengambilan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas. Sedangkan artikel keempat melihat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kepuasan dengan menggunakan uji *chis square* dan didapat nilai puskesmas 96,6% lebih besar dibandingkan pada rumah sakit 90,9%. Artikel pertama dan artikel kelima dilihat berdasarkan hasil analisis peneliti yaitu dapat dikatakan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas.

Kesimpulan: Dari ke 5 (lima) artikel yang digunakan dapat dikatakan bahwa pasien puas dengan waktu tunggu pelayanan resep di puskesmas yang dipengaruhi oleh dimensi kepuasan.

Kata kunci: Waktu tunggu pelayanan resep, kepuasan pasien, puskesmas, **Kepustakaan:** 26 (2004-2020).

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study Program
Undergraduate Thesis, 17 August 2020
Mar'atus solehah
050218A114

**RELATIONSHIP WAITING TIME OF PRESCRIPTION SERVICE
WITH AN OUT PATIENT SATISFACTION LEVEL IN PUSKESMAS**

ABSTRACT

Background: Satisfaction is a person's level of feeling (customer) after comparing performance or perceived outcome (service received and perceived) with what it is hoped for. Patient satisfaction can be seen from various indicators one of them is the speed of the recipe service and the speed of service is measured through waiting time. The literature used in this research consists of 5 articles i.e. 1 international article, 2 accredited national articles and 2 supporting articles as reference. The purpose of this research is to know the description of waiting time for recipes with an outpatient satisfaction level in public health center.

Methods: In this review article using *cross sectional methods* and *mixed method methods* are non-experimental or literatur study. The sample is an outpatient who gets a prescription service in the Puskesmas. Data collection techniques using questionnaires and in analysis using a *Chi square* test with a level of significance $P = Value$ of $<0,05$.

Results: In the first article wait service recipe is 20-30 minutes, the second article waiting for the prescription service during the ≤ 30 minute, the third article waiting service recipes ≤ 60 minutes and on the fifth article waiting time recipe 6.42 minutes non-Racic medicine and 11.68 minutes prescription drugs Racik. In the second article in the analysis using Test Chis square obtained value $P = 0.400 (< 0.05)$ means H_0 is accepted and H_a rejected means there is no connection between the wait time of drug intake with patient satisfaction. The third article based on Chis Square test obtained the value of P of $0.000 (< 0.05)$ which indicates that there is an influence waiting time of taking the drug to the satisfaction of an outpatient in the Puskesmas. While the fourth article sees patient satisfaction based on satisfaction dimension using Chis square test and the value of Puskesmas 96.6% greater than in hospital 90.9%. The first article and fifth article are seen based on the results of analysis of researchers that can be said that there is a connection between the waiting time of the prescription service with an outpatient satisfaction in the Public health center.

Conclusion: From the 5 (five) articles used can be said that the patient is satisfied with the waiting time of the prescription service in the puskesmas that is influenced by the satisfaction dimension.

Keywords: waiting time of prescription, patient satisfaction, health care.

Literatur: 26 (2004-2020).