

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan
Skripsi, Agustus 2020
Metri Tika Fianti 050218A129

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Beberapa Pelayanan Kesehatan

(XV+ 53 halaman + 3 tabel + 2 gambar + 44 lampiran)

INTISARI

Latar Belakang : Kepuasan pasien adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit atau Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Tujuan review adalah untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di pelayanan kesehatan.

Metode : Review artikel ini dilakukan dengan menelaah beberapa jurnal baik nasional maupun internasional.

Hasil : Berdasarkan Analisa kelima artikel didapatkan waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang dengan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep sekitar 39 menit 34 detik untuk pelayanan resep obat racikan dan 29 menit 0 detik untuk pelayanan resep obat jadi. Dipuskesmas Kelayan Dalam dengan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan di jam pelayanan 08.00-10.00 selama 7,28 menit dan jam pelayanan 10.00-12.00 selama 8,14 menit serta rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan di jam pelayanan 08.00-10.00 selama 3,73 menit dan jam pelayanan 10.00-12.00 selama 4,74 menit. Diapotek pelengkap Kimia Farma BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou secara keseluruhan rata-rata 19 menit 27 detik. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi 16 menit 08 detik. Waktu tunggu pelayanan resep racikan 39 menit 74 detik.

Kesimpulan : Berdasarkan review artikel bahwa terdapat hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien beberapa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas dan Apotek Kimia Farma.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Resep dan Kepuasan Pasien.

Kepustakaan : 14 (2014-2019)

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study Program
Undergraduate Thesis, August 2020
Metri Tika Fianti 050218A129

RELATIONSHIP OF PRESCRIPTION SERVICE WAITING TIME WITH PATIENT SATISFACTION IN PHARMACY INSTALLATION OF SOME HEALTH SERVICES

(xv + 53 pages + 3 tables + 2 images + 31 attachments)

ABSTRAK

Background: Patient satisfaction is the customer or service user's response to each service provided. Patient satisfaction can be said as a benchmark to know the quality of service provided by hospitals or Hospital Pharmacy Installations. Waiting time is one of the factors that affects patient satisfaction. The purpose of the review is to find out the relationship between prescription service waiting times and patient satisfaction in health care.

Method: Review this article is done by studying several journals both national and international.

Result: Based on the analysis of the five articles obtained the waiting time of prescription services in the Hospital Universitas Muhamadiyah Malang with an average waiting time of prescription services of about 39 minutes 34 seconds for prescription services and 29 minutes 0 seconds for prescription services of finished drugs. Puskesmas Kelayan Dalam with average waiting time for non-prescription services in service hours 08.00-10.00 for 7.28 minutes and service hours 10.00-12.00 for 8.14 minutes and average waiting time for prescription service in service hours 08.00-10.00 for 3.73 minutes and service hours 10.00-12.00 for 4.74 minutes. The complementary diapotek Kimia Farma BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou as a whole averaged 19 minutes 27 seconds. The waiting time for prescription services is 16 minutes 08 seconds. The waiting time for prescription services is 39 minutes 74 seconds.

Conclusion: Based on the review article that there is a relationship of waiting time prescription services with patient satisfaction of some health services such as hospitals, health centers and Pharmacy Kimia Farma.

Keywords : **Waiting Time, Prescription and Patient Satisfaction.**

Literature : 14 (2014-2019)