

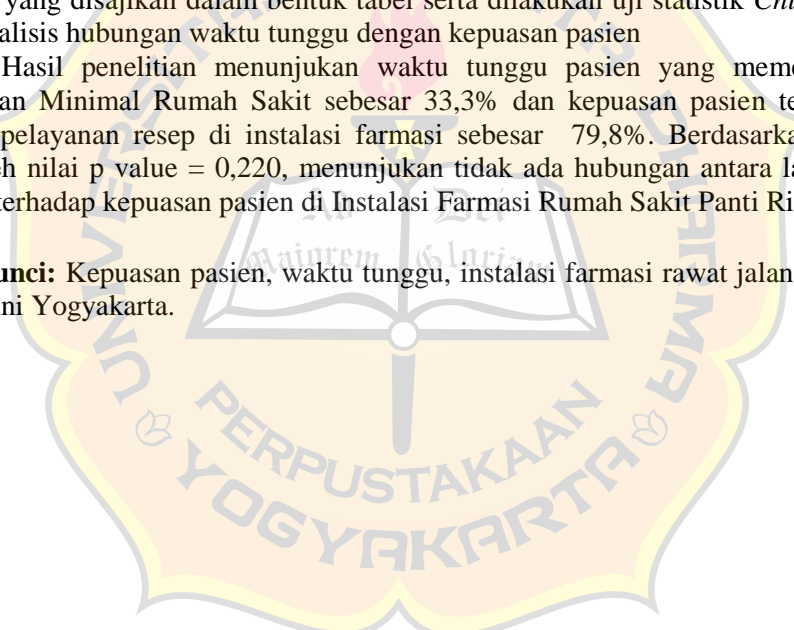
ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit perlu memenuhi Standar Pelayanan Minimal yang ditentukan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Waktu tunggu pelayanan merupakan bagian dari indikator yang perlu diperhatikan pada praktik kefarmasian. Waktu tunggu pelayanan resep adalah salah satu komponen yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit, karena menunggu pelayanan dalam waktu yang lama menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi terkait hubungan kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pada pasien rawat jalan poli umum di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Panti Rini Yogyakarta.

Penelitian ini berupa penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Responden penelitian ini adalah pasien rawat jalan poli umum yang menebus resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Panti Rini, dengan jumlah sampel 99 orang. Sampel ditentukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi dengan teknik *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep menggunakan *real time* pada komputer dan kuesioner untuk mengetahui kepuasan pasien. Data yang diperoleh diolah dengan analisis univariat dan bivariat yang disajikan dalam bentuk tabel serta dilakukan uji statistik *Chi Square* untuk menganalisis hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan waktu tunggu pasien yang memenuhi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sebesar 33,3% dan kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi sebesar 79,8%. Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai p value = 0,220, menunjukkan tidak ada hubungan antara lamanya waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Panti Rini.

Kata kunci: Kepuasan pasien, waktu tunggu, instalasi farmasi rawat jalan, Rumah Sakit Panti Rini Yogyakarta.



ABSTRACT

Pharmaceutical services in hospitals need to meet the Minimum Service Standards determined by the Ministry of Health of the Republic of Indonesia. Service waiting times are part of the indicators that need to be considered in pharmaceutical practice. The waiting time for prescription services is one of the components that can affect the patient's satisfaction with hospital care, because waiting for care for a long time causes discomfort for the patient. This research aims to provide information regarding the relationship between patient satisfaction with waiting times in general poly outpatients at the Panti Rini Hospital Pharmaceutical Installation Yogyakarta.

This research is in the form of quantitative research with an analytical observational research type with a cross sectional approach. The respondents to this study were general poly outpatients who redeemed prescriptions at the Panti Rini Hospital Pharmaceutical Installation, with a sample size of 99 people. Samples were determined according to inclusion and exclusion criteria by purposive sampling techniques. The instrument used to determine the waiting time for prescription services used real time on computers and questionnaires to determine patient satisfaction. The data obtained were treated by univariate and bivariate analysis presented in tabular form and subjected to the Chi Square statistical test to analyze the relationship between waiting time and patient satisfaction

The results of the study showed that the waiting time for patients who met the Hospital Minimum Service Standard was 33.3% and patient satisfaction with the waiting time for prescription services at pharmaceutical installations was 79.8%. Based on statistical tests, a p-value of = 0.220 was obtained, showing that there was no relationship between the length of waiting time and patient satisfaction at the Panti Rini Hospital Pharmaceutical Installation.

Keywords: Patient satisfaction, waiting time, outpatient pharmaceutical installation, Panti Rini Hospital Yogyakarta.

