

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator kualitas pelayanan kesehatan yang diterima. Ketidakpuasan pasien adalah masalah kritis saat ini karena dapat merusak reputasi fasilitas pelayanan kesehatan. Salah satu masalah yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien adalah waktu tunggu pelayanan resep. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Karya Husada. Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional dengan metode *cross sectional* dan dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Karya Husada. Total sampel berjumlah 130 pasien dengan teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling*. Pengambilan data menggunakan kuesioner waktu tunggu dan kuesioner *servqual* dengan analisis data menggunakan uji *chi square* dan uji *spearman rank*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 125 pasien (96,2%) merasa waktu tunggu pelayanan resep sesuai dengan standar dan nilai persentase kepuasan sebesar 78% menyatakan bahwa pasien puas terhadap pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Karya Husada. Dengan nilai *p value* = 0,015 ($p < 0,05$) dan nilai $r = 0,279$ terdapat hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Karya Husada.

Kata kunci : waktu tunggu; pelayanan resep; kepuasan pasien; instalasi farmasi rawat jalan; rumah sakit karya husada

KARAWANG

ABSTRACT

Patient satisfaction is an indicator of the quality of healthcare received. Patient dissatisfaction is a critical issue today as it can damage the reputation of healthcare facilities. One of the problems that can cause patient dissatisfaction is the waiting time for prescription services. This study aims to analyze the relationship between waiting time for prescription services with patient satisfaction at the Karya Husada Hospital Outpatient Pharmacy Installation. This study is an observational analytic study with a cross sectional method and was conducted at the Karya Husada Hospital Outpatient Pharmacy Installation. The total sample amounted to 130 patients with purposive sampling technique. Data collection using a waiting time questionnaire and a servqual questionnaire with data analysis using the chi square test and the spearman rank test. The results showed that 125 patients (96.2%) felt that the waiting time for prescription services was in accordance with the standard and 78% of patients were satisfied with the prescription service at the Karya Husada Hospital Outpatient Pharmacy Installation. With a p value = 0.015 ($p < 0.05$) and an r value = 0.279 there is a relationship between waiting time for prescription services with patient satisfaction at the Karya Husada Hospital Outpatient Pharmacy Installation.

Keywords: waiting time; prescription service; patient satisfaction; outpatient pharmacy installation; karya husada hospital

