

INTISARI

Kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan pelayanan kesehatan rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan peresepan merupakan salah satu aspek yang paling menentukan keberhasilan dalam pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan peresepan telah diatur dalam Permenkes (2008), dengan ≤ 30 menit untuk obat jadi dan ≤ 60 menit untuk obat racik. Waktu tunggu pelayanan peresepan yang terlalu lama akan mengakibatkan penurunan jumlah keinginan pasien untuk kembali melakukan pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan peresepan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Akademik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan dengan metode *cross sectional* dengan pengumpulan data dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner dan pengukuran waktu tunggu pelayanan peresepan menggunakan data *Electronic Health Record* pasien. Kuesioner terdiri dari dua bagian, yaitu identitas responden dan pertanyaan mengenai waktu tunggu pelayanan peresepan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Responden dipilih menggunakan teknik *convenience sampling*. Waktu tunggu pelayanan peresepan dan kepuasan pasien dianalisis secara deskriptif, sedangkan hubungan antara waktu tunggu pelayanan peresepan dan kepuasan pasien dianalisis menggunakan metode *cross tabulation* dengan analisis statistik *chi square* pada taraf kepercayaan 95% ($P < 0,05$).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 111 responden, terdapat 91 responden yang mendapatkan resep jadi dan 20 responden yang mendapatkan resep racikan. Rata-rata waktu tunggu pelayanan peresepan untuk resep jadi sebesar 29,49 menit dan untuk resep racikan sebesar 45,38 menit. Terdapat 68,47% dari 111 responden yang memiliki waktu tunggu pelayanan peresepan yang memenuhi standar waktu tunggu pelayanan peresepan menurut Kemenkes. Uji kepuasan pasien menunjukkan bahwa terdapat 38,74% responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima. Uji *pearson chi-square* menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan peresepan dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian Rumah Sakit Akademik UGM dengan nilai signifikansi 0,046. Diperlukan adanya evaluasi terhadap pelayanan kefarmasian berupa keterampilan petugas farmasi dalam menjelaskan kepatuhan minum obat, waktu tunggu pelayanan resep, dan pemenuhan fasilitas ruang tunggu yang baik.

Kata Kunci: waktu tunggu pelayanan peresepan, kepuasan pasien, RSA UGM

ABSTRACT

Patient satisfaction is an indicator of the success of hospital health services. Waiting time for prescription services is one of the most determining aspects of success in hospital services. The waiting time for prescription services has been regulated in Permenkes (2008), with ≤ 30 minutes for patent drugs and ≤ 60 minutes for compounding drugs. Waiting time for prescription services that are too long will result in a decrease in the number of patients' desire to return to health services. This study aims to determine the relationship between waiting time for prescription services and outpatient patient satisfaction at the Academic Hospital of Gadjah Mada University, Yogyakarta.

This study was conducted using a cross-sectional method with data collection carried out directly using a questionnaire and measuring the waiting time for prescription services using the patient's Electronic Health Record data. The questionnaire consists of two parts, the identity of the respondent and questions regarding waiting time for prescription services and patient satisfaction with health services. Respondents were selected using a convenience sampling technique. Waiting time for prescribing services and patient satisfaction were analyzed descriptively, while the relationship between waiting time for prescribing services and patient satisfaction was analyzed using the cross-tabulation method with chi square statistical analysis at 95% confidence level ($P < 0,05$).

The results showed that from 111 respondents, there were 91 respondents who received the fixed drugs and 20 respondents who received the compounding drugs. The average waiting time for prescribing services for fixed drugs is 29.49 minutes and for compounding drugs is 45.38 minutes. There were 68.47% of the 111 respondents who had waiting times for prescription services that met the waiting time standards for prescription services according to the Ministry of Health. The patient satisfaction test showed that there were 38.74% of respondents who stated they were satisfied with the pharmaceutical services they received. The Pearson chi-square test showed that there was a significant relationship between waiting time for prescription services and outpatient satisfaction with pharmacy services at the Academic Hospital of UGM with a significance value of 0.046. An evaluation of pharmaceutical services is needed in the form of the skills of pharmacists in explaining medication adherence, waiting times for prescription services, and fulfillment of good waiting room facilities.

Keyword: *Waiting time for prescription services, patient satisfaction, RSA UGM*