

EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP RACIKAN RAWAT JALAN DI SALAH SATU RUMAH SAKIT SWASTA DI KOTA BANDUNG

ABSTRAK

Beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya yaitu waktu tunggu (periksa kesehatan maupun pengambilan obat). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep racikan di instalasi farmasi rawat jalan salah satu rumah sakit di Kota Bandung. Penelitian ini dilakukan selama lima belas hari dari tanggal 1 sampai 18 April 2020 dengan sampel sebanyak 513 lembar. Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental. Hasil dari penelitian ini menunjukkan waktu tunggu pelayanan resep racikan rata-rata 65,60 menit. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan kepada pihak rumah sakit dapat digunakan kepastian waktu pelayanan resep racikan di instalasi farmasi. Selain itu Rumah Sakit harus memberdayakan sumber daya manusia yang ada untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien.

Kata kunci : Waktu tunggu pelayanan, kepuasan.

ABSTRACT

Some things that affect patient satisfaction, one of which is the waiting time (check health and taking drugs). The purpose of this study was to determine the waiting time for prescription concoction services in an outpatient pharmacy installation of a hospital in the city of Bandung. This research was conducted for fifteen days from 1 to 18 April 2020 with a sample of 513 sheets. This research is a non-experimental research. The results of this study indicate that the waiting time for prescription concoction services is an average of 65.60 minutes. Based on the results of the study, it is recommended to the hospital that certainty the time of prescription concoction services be used in pharmaceutical installations. In addition the hospital must empower existing human resources to improve the quality of service to patients.

Keywords: Waiting time for service, satisfaction