

ABSTRAK

Salah satu indikator pelayanan kefarmasian yang bermutu adalah terwujudnya waktu tunggu pelayanan resep sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) yaitu meningkatnya waktu tunggu resep oleh Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) di instalasi farmasi rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Nganjuk tahun 2020. Desain penelitian ini menggunakan desain korelasi (hubungan) dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien atau keluarga pasien rawat jalan yang meminta pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSUD Nganjuk pada Bulan September – November 2020. Besar sampel yang diperoleh sebesar 150 responden. Variabel bebas penelitian ini adalah waktu tunggu pelayanan resep, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien. Instrumen pengumpulan data variabel waktu tunggu menggunakan *check list* atau lembar observasi, sedangkan kepuasan konsumen menggunakan kuesioner. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Farmasi RSUD Nganjuk Bulan September – November 2020. Analisa data penelitian ini menggunakan uji Koefisien Kontingensi dengan $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari total 150 responden, hampir seluruh responden pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Nganjuk tahun 2020 menjalani waktu tunggu resep yang sesuai, yaitu sebanyak 114 responden (76,0%). Dari total 150 responden, hampir seluruh responden pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Nganjuk tahun 2020 memiliki kepuasan tingkat sedang, yaitu sebanyak 118 responden (78,7%). Ada hubungan antara waktu tunggu resep dengan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Nganjuk tahun 2020, terbukti dari hasil uji Koefisien Kontingensi yang menunjukkan nilai $p\text{-value} = 0,018$, sehingga $p\text{-value} < \alpha = (0,05)$ dan hipotesis penelitian (H_a) diterima. Adanya sebagian kecil keterlambatan waktu tunggu, kemungkinan dikarenakan oleh keterbatasan jumlah TTK yang tidak sebanding dengan jumlah rata-rata harian resep, sehingga terjadi kelebihan beban kerja petugas TTK. Solusi yang bisa dilakukan adalah menambah jumlah TTK sehingga beban kerja TTK tidak melebihi standar normal dan dapat memberikan pelayanan resep secara lebih cepat dan cermat.

Keywords: Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK), Waktu Tunggu, Pelayanan Resep.