

**HUBUNGAN SISTEM ANTRIAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN PADA INSTALASI FARMASI DI
RSUD DR. MUHAMMAD ZEIN KABUPATEN PESISIR
SELATAN PROVINSI SUMATERA BARAT PERIODE
MARET TAHUN 2016**

Deaniza Cesarania

Abstrak

Proses mengantri sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang menyebabkan ketidaknyamanan seorang pasien mendapatkan suatu pelayanan di rumah sakit. Pelayanan yang terbaik diantaranya adalah memberikan pelayanan yang cepat sehingga tidak membiarkan pelanggan menunggu terlalu lama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan sistem antrian terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada instalasi farmasi di RSUD Dr. Muhammad Zein Pesisir Selatan Sumatera Barat Tahun 2016. Metode penelitian bersifat observasional analitik. Desain penelitian yang digunakan adalah potong lintang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mengantri pada instalasi farmasi di RSUD Dr. Muhammad Zein periode maret tahun 2016 dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 77 sampel. Penelitian ini menggunakan kuesioner dalam pengambilan data. Analisis yang digunakan adalah univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Hasil analisis bivariat menunjukkan terdapat hubungan antara fasilitas pelayanan dengan P 0,001(P < 0,005) dan waktu pelayanan dengan P 0,022 (P < 0,005) terhadap kepuasan pasien pada sistem antrian di instalasi farmasi RSUD Dr. Muhammad Zein. Kedua variabel tersebut mempunyai nilai P < 0,05 yang berarti, sehingga terdapat hubungan yang bermakna antara fasilitas pelayanan dan waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien di sistem antrian instalasi farmasi RSUD Dr. Muhammad Zein tahun 2016.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Sistem Antrian, Instalasi Farmasi

**THE RELATIONSHIP BETWEEN QUEUEING SYSTEM and
OUTPATIENT SATISFACTION IN PHARMACY AT RSUD
MUHAMMAD ZEIN PESISIR SELATAN SUMATERA BARAT
2016**

Deaniza Cesarania

Abstract

Queuing processes is relating to the patient satisfaction which causing the patient to feel incovinience from hospital services. The best service is to give patient the fastest service so the relationship between outpatient satisfaction and the queuing system in pharmacy at RSUD dr.Muh Zein Pesisir Selatan Sumatera Barat, 2016. The methods from this study is analytic observational. The design used in this study is cross-sectional. The population in this study were all 77 samples outpatients who lined up at the pharmacy at the Hospital Dr. Muhammad Zein. This study used a questionnaire in data retrieval. The analysis is univariate and bivariate using the Kolmogorov-Smirnov test. The results of the bivariate analysis showed an relationship between healthcare facilities with the indications of P value of 0.001 ($P < 0.005$) and service time to client satisfaction on a queuing system at pharmacy in Hospital Dr. Muhammad Zein indicates a P value of 0.022 ($P < 0.005$). Both of these variables has a value of $P < 0.05$, which means there is a significant correlation between healthcare facilities and service time to client satisfaction on a queuing system in pharmacy Hospital Dr. Muhammad Zein.

Keyword : Patient Satisfaction, Queuing System, Pharmacy