

ABSTRAK

Pelayanan farmasi adalah salah satu pelayanan kesehatan yang mendukung proses kegiatan penyembuhan pasien dalam proses pengobatannya. Pelayanan farmasi pada pelayanan kesehatan dapat menjadi indikator mutu pelayanan kesehatan sudah baik atau tidak baik. Pelayanan farmasi di rumah sakit adalah salah satu kegiatan rumah sakit yang menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu. Berdasarkan survei awal yang dilakukan Di Pelayanan Farmasi RSUD Dr. Pirngadi masih banyak ditemui pasien yang menunggu obat lebih dari 1 jam. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Manajemen Sumber Daya Manusia Dengan Waktu Tunggu Pasien Di Pelayanan Farmasi RSUD Dr. Pirngadi. Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan Rancangan penelitian ini menggunakan rancangan penelitian *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di RSUD Dr. Pirngadi Medan yaitu sebanyak 123.751 orang. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang dengan teknik pengambilan sampel *Sistem Random Sampling*. Hasil penelitian ini menggunakan uji *Chi Square* (CI 95%) ($\alpha = 0,05$). Hasil penelitian diperoleh ada hubungan antara kualitas SDM dengan waktu tunggu pasien dengan Hasil *Chi Square* diperoleh $p\text{-value} < \alpha$ ($0,000 < 0,05$). Tidak ada hubungan antara tata letak obat dengan waktu tunggu pasien dengan Hasil uji statistik chi square diperoleh $p\text{-value} \geq \alpha$ ($0,152 > 0,05$). Ada hubungan antara kepuasan pasien dengan waktu tunggu pasien dengan Hasil *Chi Square* diperoleh $p\text{-value} \leq \alpha$ ($0,034 < 0,05$). Kesimpulan penelitian ini adalah Ada hubungan Kualitas Sumber Daya Manusia dan kepuasan dengan Waktu Tunggu Pasien di Pelayanan Farmasi RSUD Dr. Pirngadi, sedangkan Tata Letak Obat tidak berhubungan dengan Waktu Tunggu Pasien di Pelayanan Farmasi RSUD Dr. Pirngadi.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Kepuasan, Kualitas SDM

ABSTRACT

Pharmacy services are one of the health services that support the process of healing patients in the treatment process which can be an indicator of the quality of health services. Based on preliminary surveys conducted at the Pharmacy Service of Dr. Pirngadi is still commonly found by patients who wait for drugs for more than 1 hour. The purpose of this study was to determine the Relationship of Human Resource Management with Patient Waiting Time in the Pharmacy Services of RSUD Dr. Pirngadi. This type of research is analytic descriptive with the design of this study using a cross sectional research design. The number of samples in this study were 100 people with random sampling techniques. The results of this study were tested using the Chi Square test with a degree of confidence of 95% ($\alpha = 0.05$). The results showed there is a relationship between the quality of human resources with patient waiting time with the Chi Square statistical test results obtained by the value of $p \leq \alpha$ ($0.000 < 0.05$). There is no relationship between drug layout and patient waiting time with the chi square statistical test results obtained $p\text{ value} \geq \alpha$ ($0.152 > 0.05$). There is a relationship between patient satisfaction with patient waiting time with the Chi Square statistical test results obtained $p\text{ value} \leq \alpha$ ($0.034 < 0.05$). The conclusion of this study is that there is a relationship between the Quality of Human Resources and Satisfaction with the Patient Waiting Time in the Pharmacy Services of RSUD Dr. Pirngadi, while the Layout of Medicines is not related to Patient Waiting Time at the Pharmacy Service of RSUD Dr. Pirngadi.

Keywords: Waiting Time, Satisfaction, Quality of Human Resources