

**THE RELATIONSHIP BETWEEN OUTPATIENT PRESCRIPTION
WAITING TIME AND PATIENT SATISFACTION AT THE PHARMACY
UNIT OF WIYUNG SEJAHTERA HOSPITAL SURABAYA**

Inayah Wulandari

ABSTRACT

Waiting time is one of the benchmarks in the minimum service standards of hospitals, one of which is prescription services. Minimum Service Standard sets the waiting time for prescription drugs <30 minutes, and prescription concoctions <60 minutes. The observation results of the waiting time for prescription services at the Wiyung Sejahtera Hospital pharmacy installation for the type of finished drug prescription averaged 34 minutes, while the concocted medicine was 63 minutes. Long prescription service will affect the decline in patient satisfaction. This study aims to determine the relationship between waiting time for outpatient prescription services with patient satisfaction at the pharmacy installation of Wiyung Sejahtera Hospital Surabaya. This type of research is analytical research with a cross sectional approach. The population of this study was outpatients with a total of 8614 people and a sample of 96 respondents was obtained. The sample was determined using purposive sampling techniques. The data were processed using univariate and bivariate analysis, as well as chi square statistical tests. The results of the study averaged the waiting time for prescription service for finished drugs was 32 minutes 33 seconds, and the concoction was 64 minutes 48 seconds. Satisfied patients in outpatient installations were 41.6% and dissatisfied 58.3%. There is a characteristic relationship of respondents based on gender and payment method. In the chi square statistical test, a p value = 0.000 was obtained with a value of $\alpha = 0.05$ which means there is a relationship between the waiting time for prescription services and patient satisfaction at the outpatient installation of Wiyung Sejahtera Hospital Surabaya. Wiyung Sejahtera Hospital should make improvements to prescription waiting time services, as well as further evaluation of the quality of service in waiting times in order to meet patient expectations and needs.

Keywords : Waiting Time, Patient Satisfaction, Wiyung Sejahtera Hospital

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT
JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT WIYUNG SEJAHTERA SURABAYA**

Inayah Wulandari

ABSTRAK

Waktu tunggu menjadi salah satu tolak ukur dalam standar pelayanan minimal rumah sakit, salah satunya pelayanan resep. Standar Pelayanan Minimal menetapkan waktu tunggu untuk resep obat jadi <30 menit, dan resep racikan <60 menit. Hasil observasi waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera untuk jenis resep obat jadi rata-rata 34 menit, sedangkan obat racik 63 menit. Pelayanan resep yang lama akan mempengaruhi menurunnya tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan dengan jumlah 8614 orang dan didapatkan sampel sebanyak 96 responden. Sampel ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Data diolah menggunakan analisis univariate dan bivariate, serta uji statistik *chi square*. Hasil penelitian rata-rata waktu tunggu pelayanan resep untuk obat jadi sebesar 32 menit 33 detik, dan racikan sebesar 64 menit 48 detik. Kepuasan pasien di instalasi rawat jalan yang merasa puas sebesar 41,6% dan tidak puas 58,3%. Terdapat hubungan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan metode pembayaran. Pada uji statistik *chi square* diperoleh nilai p value = 0,000 dengan nilai $\alpha = 0,05$ yang berarti ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya. RS Wiyung Sejahtera sebaiknya melakukan perbaikan terhadap layanan waktu tunggu resep, serta adanya evaluasi lebih lanjut mengenai mutu pelayanan dalam waktu tunggu agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pasien.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, RS Wiyung Sejahtera