

ABSTRACT

Islamic Hospital Surabaya Jemursari has some mandatory indicators, such as waiting time for drug service. Waiting time at the Depo 1 Pharmacy Installation Surabaya Jemursari Islamic Hospital has not met the standard 80%. In 2022 the average waiting time for non-prescription drugs services is 22,66%, while for concoction medicine the average is 15,68%. Waiting time that take a long time will reduce the level of patient satisfaction. This study aims to analyze the correlation between waiting time for pharmacy services outpatient BPJS with patient satisfaction at the Depo 1 Islamic Hospital Surabaya Jemursari. The method used in this research is observational descriptive with approach of study cross sectional using the chi square test with used sampel counted 94 respondents. Result of research showed there was a correlation between waiting time for drug service and patient satisfaction, this was evidenced by a result of $0,001 < 0,05$ its meaning there was correlation between waiting time and patient satisfaction at the Depo 1 Pharmacy Installation Islamic Hospital Surabaya Jemursari. The recommendation that can be given is organize pharmacists schedule, organize operational schedule in outpatient poly, and repair or add infrastructure in the patient waiting room at Depo 1 Pharmacy Installation Islamic Hospital Surabaya Jemursari.

Keywords : Hospital, Waiting Time, Patient Satisfaction

ABSTRAK

Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari memiliki indikator wajib yang salah satunya adalah waktu tunggu pelayanan obat. Waktu tunggu di Depo 1 Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari belum memenuhi standar 80%. Pada tahun 2022 rata-rata waktu tunggu pelayanan obat jadi mencapai 22,66%, sedangkan untuk obat racikan memiliki rata-rata 15,68%. Waktu tunggu yang terlalu lama akan menurunkan tingkat kepuasan pada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan farmasi pasien BPJS rawat jalan dengan kepuasan pasien di Depo 1 Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif observasional dengan pendekatan studi *Cross-Sectional* menggunakan uji *Chi Square* dengan sampel yang digunakan sebanyak 94 responden. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien, hal ini dibuktikan dengan hasil sebesar $0,001 < 0,05$ artinya terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Depo 1 Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah mengatur jam kerja petugas farmasi, mengatur jadwal operasional pada poli rawat jalan, dan memperbaiki serta menambah sarana prasarana pada ruang tunggu pasien di Depo 1 Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

Kata Kunci : Rumah Sakit, Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien