

## **ABSTRACT**

*The waiting time for finished medicine services is < 30 minutes, while the waiting time for concoction medicine services is < 60 minutes. Based on the achievements of the quality indicators of the Surabaya Jemursari RSI pharmaceutical installation in the fourth quarter of 2023, it can be explained that the lowest achievement was in the category of waiting time for concoction drug service depot 1 of 12.4% and waiting time for finished drug service depot 1 of 20.24%. The purpose of this study was to identify the relationship between waiting time for prescription services with the satisfaction of BPJS patients and general patients at the pharmaceutical installation depot 1 RSI Surabaya Jemursari. This type of research is quantitative research with an analytical cross sectional approach, the research variables are waiting time and patient satisfaction. Respondents were BPJS patients and general outpatients of RSI Surabaya Jemursari. The results showed that the average waiting time for concoction drug services was > 2.49 hours while the total time required for non-reconcoction drugs was 1.32 hours. The conclusion of the research on patient satisfaction results is seen from 5 dimensions, namely reliability, assurance, tangibel, empathy, responsiveness. Of the 5 dimensions that have the lowest assessment is the responsiveness dimension related to the location of wheelchairs that are easily accessible. Suggestions given by adding a suggestion box at the drug collection counter, providing a seat for patients with disabilities so that patients or families of patients get a place when queuing for medicine.*

**Keywords :** *Pharmacy Installation, Waiting Time, Patient Satisfaction, Rater*

## ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah < 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah <60 menit. Berdasarkan capaian indikator mutu instalasi farmasi RSI surabaya jemursari pada triwulan IV tahun 2023 dapat dijelaskan bahwa capaian terendah ada pada kategori waktu tunggu pelayanan obat racikan depo 1 sebesar 12,4% dan waktu tunggu pelayanan obat jadi depo 1 sebesar 20,24%. Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien BPJS dan pasien umum di instalasi farmasi depo 1 RSI surabaya jemursari. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan analitik pendekatan *cross sectional*, variabel penelitian adalah waktu tunggu dan kepuasan pasien. Responden adalah pasien BPJS dan umum rawat jalan RSI surabaya jemursari. Hasil penelitian didapatkan rata-rata waktu tunggu pelayanan obat racikan  $\geq 2,49$  jam sedangkan total waktu yang dibutuhkan untuk obat non racikan 1,32 jam. Kesimpulan dari penelitian hasil kepuasan pasien dilihat dari 5 dimensi yaitu *reliability, assurance, tangibel, empathy, responsivess*. Dari 5 dimensi yang memiliki penilaian terendah adalah dimensi *responsivess* terkait letak kursi roda yang mudah dijangkau. Saran yang diberikan dengan menambahkan kotak saran pada loket pengambilan obat, Menyediakan tempat duduk untuk pasien penyandang disabilitas agar pasien atau keluarga pasien mendapatkan tempat saat mengantri obat.

**kata kunci :** Instalasi Farmasi, Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, RATER