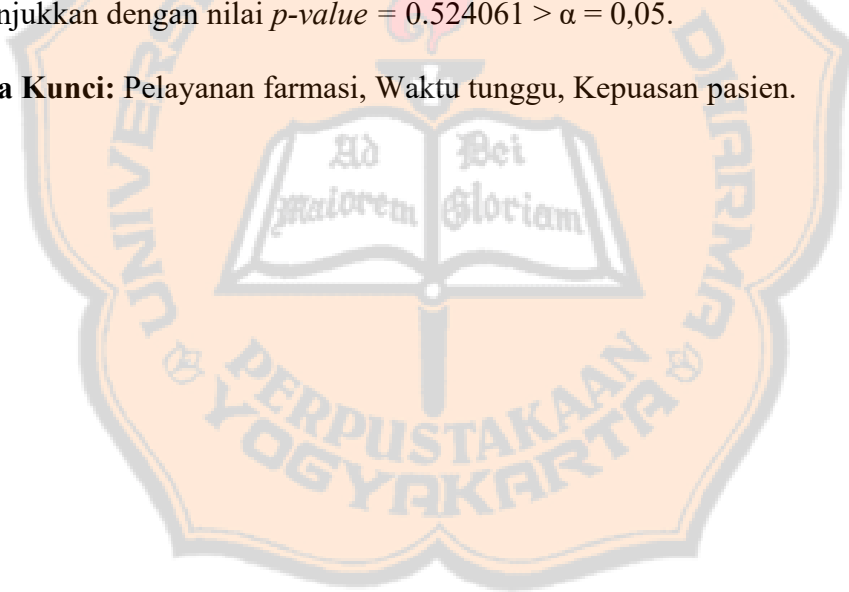


## ABSTRAK

Instalasi Farmasi Rumah Sakit wajib memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit, termasuk diantaranya adalah waktu tunggu pelayanan resep dan kepuasan pasien. Ulasan pasien yang pada *google review* tahun 2024-2025 menunjukkan adanya keluhan terkait lamanya waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel waktu tunggu pelayanan obat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. Metode yang digunakan adalah observasional analitik dengan pendekatan penelitian *cross sectional*. Data dikumpulkan menggunakan data *real time* dan kuesioner kepuasan pasien. Sampel terdiri dari 100 pasien rawat jalan yang menebus obat di instalasi farmasi dengan teknik *purposive sampling*. Analisis hubungan antar variabel dilakukan menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan 56% waktu tunggu pelayanan resep sudah memenuhi SPM dan 44% belum memenuhi SPM. Tingkat kepuasan pasien didapatkan 88% merasa puas, 11% sangat puas, 1% cukup puas, dan 0% tidak puas. Tidak terdapat hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta yang ditunjukkan dengan nilai  $p\text{-value} = 0.524061 > \alpha = 0,05$ .

**Kata Kunci:** Pelayanan farmasi, Waktu tunggu, Kepuasan pasien.



### *ABSTRACT*

The Hospital Pharmacy Installation are required to meet hospital Minimum Service Standards (MSS), which include, among others, prescription service waiting time for prescription services, which affects patient satisfaction. Patient reviews on google review from 2024-2025 indicated complaints regarding long prescription service waiting times at Panti Rapih Hospital Yogyakarta. This study aims to analyze the relationship between prescription service waiting time and patient satisfaction at Panti Rapih Hospital Yogyakarta. The method used is observational analysis with a cross sectional research approach. Data were collected using real time data and satisfaction questionnaires. The sample consisted of 100 outpatients who redeemed medication at the pharmacy using purposive sampling. The relationship between variables was analyzed using the chi-square test. The results showed that 56% of prescription waiting times met the MSS, while 44% did not. The level of patient satisfaction was 88% satisfied, 11% very satisfied, 1% somewhat satisfied, and 0% dissatisfied. There was No. relationship between waiting time and outpatient satisfaction at the pharmacy of Panti Rapih Hospital in Yogyakarta, as indicated by a p-value of  $0.524061 > \alpha = 0.05$ .

**Keywords:** Pharmaceutical service, Waiting time, Patient satisfaction.

