

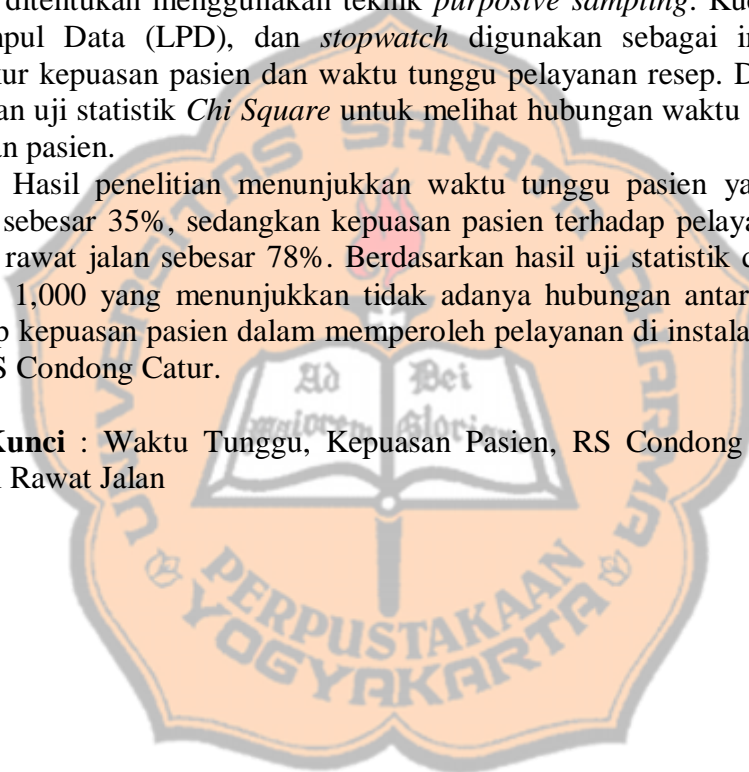
## ABSTRAK

Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada pelayanan farmasi salah satunya yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat jadi ( $\leq 30$  menit). Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu komponen yang potensial dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RS Condong Catur.

Jenis penelitian ini adalah observasional analitik dengan desain *cross sectional*. Responden penelitian ini adalah pasien yang menebus resep di instalasi farmasi rawat jalan RS Condong Catur, dengan sampel berjumlah 60 orang. Sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Kuesioner, Lembar Pengumpul Data (LPD), dan *stopwatch* digunakan sebagai instrumen untuk mengukur kepuasan pasien dan waktu tunggu pelayanan resep. Data diolah serta dilakukan uji statistik *Chi Square* untuk melihat hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan waktu tunggu pasien yang telah sesuai standar sebesar 35%, sedangkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan sebesar 78%. Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  value = 1,000 yang menunjukkan tidak adanya hubungan antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan RS Condong Catur.

**Kata Kunci** : Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, RS Condong Catur, Instalasi Farmasi Rawat Jalan



## ABSTRACT

*Minimum Service Standards on pharmaceutical service one of them is waiting time of non extemporaneous compounding service ( $\leq 30$  minutes). Waiting time prescription service is one component that can potentially affect to patient satisfaction. The research aimed to identify relations waiting time with patient satisfaction in pharmacy outpatient installation of Condong Catur Hospital.*

*The type of this research was observational analytic with approach of study of cross sectional. Respondents this research is patient who redeems the recipe in pharmacy outpatient installation of Condong Catur hospital, with sample were 60 responders. Sampel determined to use technique of purposive sampling. The questionnaire, sheet of data collector, and stopwatch used as an instrument for measuring patient satisfaction and waiting time. Data processed to use statistical test of Chi Square to relate waiting time with patient satisfaction.*

*Result of research showed that waiting time according to standard equal to 35% , while satisfaction of patient in pharmacy outpatient installation equal to 78% satisfied. At statistical test of obtained of p value = 1,000 us meaning there was no correlation between waiting time with satisfaction to obtain service in pharmacy outpatient installation of Condong Catur Hospital.*

**Keyword :** Waiting time, patient satisfaction, Condong Catur Hospital, Pharmacy Outpatient

