

ABSTRAK

Lamanya waktu tunggu pelayanan resep yang tidak sesuai Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang mencapai 75,43% yang dapat menimbulkan keluhan pasien di rumah sakit. Tujuan Penelitian untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan resep dan kepuasan pasien BPJS rawat jalan pada Instalasi Farmasi Depo 1 Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

Penelitian menggunakan desain survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Instrumen yang digunakan kuesioner dan lembar check list. Populasi sebesar 9.280 dengan sampel yang diteliti sebesar 99 pasien BPJS rawat jalan. Variabel yang diteliti adalah waktu tunggu dan kepuasan pasien. Analisis data menggunakan uji *chi square* dengan Alpha 0,01.

Hasil penelitian menunjukkan, hampir seluruh responden (80,8%) puas pada pelayanan Instalasi Farmasi Depo 1 Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Waktu tunggu resep hampir seluruh responden (90,8%) mendapatkan resep non racikan dengan waktu tunggu tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM). Berdasarkan analisis uji *chi-square* diperoleh nilai signifikansi 1,000 artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

Kesimpulan penelitian ini semakin sesuai waktu tunggu dari pelayanan resep, maka responden akan semakin puas dengan pelayanan Instalasi Farmasi Depo 1 Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Akan tetapi, masih banyak pasien yang merasakan puas meskipun menyatakan waktu tunggu pelayanan resep tidak sesuai dengan SPM. Saran bagi rumah sakit Adanya penambahan loket pelayanan khusus bagi pasien yang meninggalkan resep obat pada hari itu, sehingga tidak memperlambat pelayanan pada hari berikutnya.

Kata kunci: Waktu tunggu, kepuasan pasien, instalasi farmasi