

## ABSTRAK

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN DI RSU NIRWANA BANJARBARU (Oleh Alda, Pembimbing : Abdurrahman Sidiq, S.KM., MARS dan Ns. Andri Nur Rahman, S.Kep., MARS ; 2024 ; 102 Halaman)**

Waktu tunggu obat jadi dan obat racik di instalasi farmasi rawat jalan RSU Nirwana Kota Banjarbaru adalah salah satu pelayanan yang menjadi salah satu standar di rumah sakit. Karena adanya faktor yang mempengaruhi pelayanan obat racikan apabila waktu tunggu yang lama atau stok obat tidak tersedia yang mengakibatkan tingkat kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan waktu tunggu obat racikan dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSU Nirwana kota Banjarbaru. Adapun metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan studi *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien di instalasi farmasi rawat jalan pada tahun 2024 dengan jumlah 60 responden menggunakan *accidental sampling*. Data diolah menggunakan analisis univariate dan bivariate, serta uji statistik *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan uji statistik *chi square* diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0,157 > 0,05$  yang berarti tidak ada hubungan antara waktu tunggu obat racikan dengan kepuasan pasien. Saran yang diberikan sebaiknya RSU Nirwana melakukan peningkatan pelayanan dalam hal waktu tunggu dengan cara meningkatkan sarana dan prasarana serta mengevaluasi kinerja karyawan.

**Kata Kunci** : Waktu tunggu obat racikan, kepuasan pasien

## **ABSTRACT**

***THE RELATIONSHIP BETWEEN WAITING TIME AND PATIENT SATISFACTION IN THE OUTPATIENT PHARMACY INSTALLATION AT RSU NIRWANA BANJARBARU (By Alda, Advisors : Abdurrahman Sidiq, S.KM., MARS and Ns. Andri Nur Rahman, S.Kep., MARS ; 2024 ; 102 Pages)***

*The waiting time for finished and compounded drugs in the outpatient pharmacy installation of Nirwana Hospital Banjarbaru City is one of the services that is one of the standards in the hospital. Because there are factors that affect the service of concoction drugs if the waiting time is long or the stock of drugs is not available which results in the level of patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship between waiting time for compounded drugs and patient satisfaction in the outpatient pharmacy installation of Nirwana General Hospital, Banjarbaru City. The method of this research is quantitative research with a cross sectional study approach. The population in this study were patients in the outpatient pharmacy installation in 2024 with a total of 60 respondents using accidental sampling. Data were processed using univariate and bivariate analysis, as well as chi square statistical tests. The results showed that the chi square statistical test obtained a p-value =  $0.157 > 0.05$ , which means that there is no relationship between waiting time for compounded drugs and patient satisfaction. The suggestion given is that RSU Nirwana should improve services in terms of waiting time by improving facilities and infrastructure and evaluating employee performance.*

**Keyword** : *Waiting time for compounded medication, patient satisfaction*