

FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN WAKTU TUNGGU PASIEN DALAM PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI POLI RAWAT JALAN RSUP DR. KARIADI

**NUR NAFIAH RACHMA- 25000120140126
2024-SKRIPSI**

Dalam SPM Rumah Sakit sudah ditentukan bahwa waktu tunggu obat ≤ 30 menit untuk obat jadi ≤ 60 menit untuk obat racikan. Waktu tunggu obat menjadi hal yang berpotensi dalam kepuasan pasien. Kepuasan pasien terhadap waktu tunggu menjadi penentu dalam pasien menilai kinerja dan layanan rumah sakit. Rata-rata waktu tunggu di Instalasi Farmasi Poli Rawat Jalan RSUP Dr. Kariadi belum memenuhi SPM dan pasien masih merasa kurang puas dengan waktu tunggu yang ditempuh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan waktu tunggu pasien di Instalasi Farmasi Poli Rawat Jalan RSUP Dr. Kariadi. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Penelitian ini menggunakan populasi pasien di poli rawat jalan RSUP Dr. Kariadi dengan perhitungan sample sebanyak 100 responden yang diambil secara *accidental sampling*. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu yaitu kurang puas (53%). Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan waktu tunggu pasien yaitu variabel persepsi waktu tunggu dan kepuasan terhadap lingkungan tunggu dengan masing-masing *p-value* sebesar 0,015 dan 0,000 ($< 0,005$). Peneliti menyarankan untuk pihak rumah sakit mengubah sistem manajemen antrean dan memperbaiki fasilitas di ruang tunggu agar pasien dapat merasa nyaman selama menunggu obat di instalasi farmasi.

Kata kunci : Kepuasan Waktu Tunggu, Pelayanan Farmasi, Waktu Tunggu Obat