

HUBUNGAN ANTARA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP NON RACIKAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI PUSKESMAS CIKAMPEK UTARA

Maya Arfania*, Desy Nur Fauziah, Lina Aliyani Mardiana

Fakultas Farmasi, Universitas Buana Perjuangan Karawang, Jawa Barat, Indonesia.

*Penulis Korespondensi: maya.arfania@ubpkarawang.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan yang berkualitas akan membuat pasien merasa puas. Pasien akan merasa puas ketika mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan persepsi yang dimilikinya. Studi pendahuluan mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep non racikan, dan dihasilkan sebanyak 70% pasien merasa tidak puas dengan lamanya waktu tunggu tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep non racikan dan menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan resep non racikan dengan tingkat kepuasan di instalasi farmasi Puskesmas Cikampek Utara. Penelitian ini adalah penelitian analitik observasional dimana pengambilan data dilakukan secara prospektif, Jumlah sampel sebesar 100 pasien. Hasil pada penelitian ini sebagian besar merasa tidak puas yaitu sebesar 46 pasien (46%). Terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep non racikan dengan tingkat kepuasan di Puskesmas Cikampek Utara dengan *p-value* 0,000 ($< 0,05$).

Kata Kunci: Kepuasan, Waktu tunggu, Pelayanan.

ABSTRACT

Quality services will make patients feel satisfied. Patients will feel satisfied when they get services according to their needs and perceptions. Preliminary study regarding the level of patient satisfaction with waiting times for non-concoction prescription services, and it was found that 70% of patients were dissatisfied with the length of the waiting time. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with non-concoction prescription services and to analyze the relationship between waiting time for non-concoction prescription services and the level of satisfaction at the pharmacy installation of the North Cikampek Public Health Center. This research is an observational analytic study where data collection is done prospectively. The number of samples is 100 patients. The results in this study were mostly dissatisfied with 46 patients (46%). There is a relationship between waiting time for non-concoction prescription services and the level of satisfaction at the North Cikampek Public Health Center with a *p-value* of 0.000 (< 0.05).

Keywords: Satisfaction, Waiting time, Service.

PENDAHULUAN

Pasien berhak mendapatkan pelayanan yang bertanggungjawab dan secara langsung, yang dikenal sebagai pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian didefinisikan sebagai pelayanan yang berhubungan dengan sediaan farmasi supaya kualitas hidup pasien meningkat dan mendapatkan hasil yang pasti (Arfania *et al.*, 2021). Menteri Kesehatan Republik Indonesia menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian di Puskesmas wajib dilakukan oleh Apoteker dengan tetap berorientasi pada pasien. Pelayanan yang diberikan mengarah kepada pelayanan farmasi klinik dengan tujuan mencegah adanya masalah yang berkaitan dengan obat. Selain itu, tujuan lainnya adalah meningkatkan keselamatan pasien (Kemenkes RI, 2016; Alkandahri *et al.*, 2021). Pohan (2018) menyatakan pelayanan yang berkualitas akan membuat pasien merasa puas. Pasien akan merasa puas ketika mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan persepsi yang dimilikinya. Pasien memiliki perasaan puas mulai dari datang hingga selesai melakukan perawatan. Adapun prinsip *service quality* yang dapat digunakan untuk memberikan pelayanan yang

berkualitas pada pasien yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Pohan, 2018).

Salah satu faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan adalah waktu tunggu. (Arfania *et al.*, 2022). Purwandari *et al* (2017) melalui penelitiannya menyatakan bahwa pasien yang menunggu pelayanan dengan jangka waktu yang lama akan lebih mudah untuk merasa tidak nyaman dan berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Selain itu, pelayanan yang lama akan berpengaruh pada utilitas pasien pada masa mendatang. Terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa pelayanan resep belum sesuai dengan standar pelayanan resep yang dibuat oleh Kementerian Kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh Bustani *et al* (2015) di Propinsi Sulawesi Utara diketahui bahwa waktu tunggu pelayanan resep lebih dari 60 menit sebesar 63,7%. Sama halnya dengan penelitian Karuniawati *et al* (2016) dimana waktu tunggu pelayanan resep di RSUD Salatiga rata-rata 9,18 menit untuk obat racikan dan 5,7 menit untuk obat non racikan. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk melihat keterkaitan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan

pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Wahono dan Kuntjoro (2011) di Instalasi rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat menunjukkan hasil adanya hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} < 0,05$). Hal ini disebabkan karena keluarga pasien merasa lebih puas jika tidak menunggu dalam waktu yang lama. Penelitian lain yang dilakukan oleh Fatrida dan Saputra (2019) juga melaporkan hal yang sama, yaitu sebanyak 48% responden merasa tidak puas terhadap pelayanan petugas Puskesmas Kambang dikarenakan lamanya waktu tunggu (Fatrida dan Saputra, 2019).

Survei pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas Cikampek Utara mendapatkan hasil, waktu yang dibutuhkan untuk melayani resep racikan <15 menit dan resep non racikan <10 menit. Peneliti melakukan studi pendahuluan mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep non racikan, dan dihasillkan sebanyak 7 dari 10 responden (70%) merasa tidak puas dengan lamanya waktu tunggu tersebut. Oleh karena itu peneliti melanjutkan penelitian mengenai hubungan waktu tunggu pelayanan resep non racikan

dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi farmasi Puskesmas Cikampek Utara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep non racikan dan menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan resep non racikan dengan tingkat kepuasan di instalasi farmasi Puskesmas Cikampek Utara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian analitik observasional dimana pengambilan data dilakukan secara prospektif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang menerima resep obat nonracikan di Puskesmas Cikampek Utara. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang menerima resep obat nonracikan di Puskesmas Cikampek Utara yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Yang termasuk kriteria inklusi adalah pasien atau keluarga pasien yang pernah berkunjung ke Puskesmas Cikampek Utara minimal 3 kali, usia minimal 17 tahun, dan menerima resep dengan jumlah obat non racikan minimal 2-3 jenis. Sedangkan kriteria eksklusi adalah

pasien atau keluarga pasien yang tidak menjawab pertanyaan dengan jelas. Perhitungan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Lemeshow, sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{z^2 p(1-p)}{d^2} \\
 &= \frac{1.98 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2} \\
 &= \frac{3,8416 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2} \\
 &= \frac{3,8416 (0,25)}{0,1^2} \\
 &= \frac{0,9604}{0,01} \\
 &= 96,04
 \end{aligned}$$

Dari rumus perhitungan sampel diatas diperoleh sampel minimal sebanyak 96 pasien, yang kemudian dibulatkan menjadi 100 pasien. Hubungan waktu tunggu pelayanan resep non racikan dengan kepuasan

pasien di Puskesmas Cikampek Utara dianalisa dengan menggunakan uji *chi square* dengan taraf kepercayaan 95%. Penelitian ini telah mendapatkan izin etik dengan nomor 805/UN6.KEP/EC/2021.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan menghitung waktu tunggu pelayanan resep dan melakukan wawancara terhadap pasien mengenai kepuasan terhadap waktu tunggu tersebut. Penelitian dilakukan terhadap 100 pasien yang memenuhi kriteria inklusi. Tabel 1 menggambarkan karakteristik pasien yang menjadi responden pada penelitian ini.

Tabel 1. Karakteristik Pasien Puskesmas Cikampek Utara.

| Karakteristik | Jumlah | % |
|------------------|--------|----|
| Jenis Kelamin | | |
| Laki-laki | 46 | 46 |
| Perempuan | 54 | 54 |
| Usia | | |
| 26-35 tahun | 28 | 28 |
| 36-45 tahun | 26 | 26 |
| 46-55 tahun | 27 | 27 |
| Pekerjaan | | |
| Ibu Rumah Tangga | 24 | 24 |
| Pedagang | 9 | 9 |
| Pensiun | 3 | 3 |
| Wiraswasta | 43 | 43 |

Pada Tabel 1 tampak bahwa pasien yang berkunjung ke Puskesmas

Cikampek Utara lebih banyak berjenis kelamin perempuan, sebesar 54%. Jika

dilihat dari segi usia, pasien mayoritas berusia 26-35 tahun yaitu sebesar 28%. Sementara itu pekerjaan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Cikampek Utara didominasi oleh wiraswasta sebesar 43%. Waktu tunggu pelayanan resep didefinisikan sebagai waktu mulai dari resep diberikan hingga obat diterima oleh pasien. Definisi ini juga

berkaitan dengan waktu yang digunakan untuk petugas kesehatan memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien di Rumah Sakit. Pada beberapa rumah sakit kerap timbul masalah yang bersumber dari lamanya waktu pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit (Depkes, 2007).

Tabel 2. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan Puskesmas Cikampek Utara.

| Waktu Tunggu (menit) | Jumlah | % |
|----------------------|--------|----|
| 5-10 | 15 | 15 |
| 11-15 | 25 | 25 |
| 16-20 | 18 | 18 |
| 21-25 | 28 | 28 |
| 26-30 | 14 | 14 |

Pada Tabel 2 tampak bahwa lamanya pelayanan resep non racikan di Puskesmas Cikampek Utara paling banyak adalah selama 21-25 menit yaitu sebanyak 28 pasien (28%). Hal ini kemungkinan dikarenakan adanya penumpukan resep di depo farmasi serta kurangnya tenaga kefarmasian yang dimiliki oleh Puskesmas Cikampek Utara. Janah (2017) melalui penelitiannya menyatakan bahwa waktu tunggu pasien bergantung pada jumlah paket obat yang diterima. Waktu tunggu juga dipengaruhi oleh ketersediaan paket obat. Jika paket obat yang tersedia

banyak, pasien akan semakin lama menunggu dibandingkan ketika paket obat tersedia dalam jumlah sedikit. Selain itu menurut Maftuhah dan Susilo (2016), waktu tunggu juga dipengaruhi oleh banyaknya poliklinik yang melakukan pelayanan. Semakin banyak poliklinik yang buka dan melakukan pelayanan maka jumlah resep yang menumpuk di depo akan semakin banyak. Banyaknya resep ini merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi.

Kepuasan merupakan tingkatan rasa dari masing-masing individu atas harapan dan kenyataan dari penerimaan produk atau jasa. Tingkat kepuasan masyarakat secara komprehensif dapat diketahui melalui survey kepuasan

masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran tingkat kepuasan pasien yang mendapat resep non racikan terhadap waktu tunggu di Puskesmas Cikampek Utara (Tabel 3).

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan di Puskesmas Cikampek Utara.

| Tingkat Kepuasan | Jumlah | % |
|-------------------------|--------|----|
| Sangat tidak puas (STP) | 23 | 23 |
| Tidak Puas (TP) | 46 | 46 |
| Puas (P) | 29 | 29 |
| Sangat Puas (SP) | 2 | 2 |

Hasil pada Tabel 3 menunjukkan dari 100 pasien yang mendapatkan pelayanan resep nonracikan di Puskesmas Cikampek Utara sebanyak 46 pasien (46%) merasa tidak puas. Jika

dilihat per kategori waktu tunggu, pasien yang merasa sangat tidak puas pada waktu tunggu pelayanan resep non racikan selama 26-30 menit, yaitu sebesar 71,4% (Tabel 4).

Tabel 4. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan di Puskesmas Cikampek Utara.

| Waktu Tunggu (menit) | Tingkat kepuasan | | | | <i>p-value</i> | |
|----------------------|--------------------------|---------------|---------------|---------------|----------------|------|
| | STP | TP | P | SP | | |
| 5-10 | % dalam waktu tunggu | 0 (0%) | 0 (0%) | 13 (86,7%) | 2 (13,3%) | 0,00 |
| | % dalam tingkat kepuasan | 0 (0%) | 0 (0%) | 13 (13%) | 2 (2%) | |
| 11-15 | % dalam waktu tunggu | 0 (0%) | 12 (48%) | 13 (52%) | 0 (0%) | |
| | % dalam tingkat kepuasan | 0 (0%) | 12 (12%) | 13 (13%) | 0 (0%) | |
| 16-20 | % dalam waktu tunggu | 1 (5,6%) | 15 (83,3%) | 2 (11,1%) | 0 (0%) | |
| | % dalam tingkat kepuasan | 1 (1%) | 15 (15%) | 2 (2%) | 0 (0%) | |
| 21-25 | % dalam waktu tunggu | 12 (42,9%) | 15 (53,6%) | 1 (3,6%) | 0 (0%) | |
| | % dalam tingkat | 12 | 15 | 1 | 0 | |

| | | | | | |
|-------|-----------------|---------|---------|------|------|
| | kepuasan | (12%) | (15%) | (1%) | (0%) |
| | % dalam waktu | 10 | 4 | 0 | 0 |
| 26-30 | tunggu | (71,4%) | (28,6%) | (0%) | (0%) |
| | % dalam tingkat | 10 | 4 | 0 | 0 |
| | kepuasan | (10%) | (4%) | (0%) | (0%) |

Faktor ketidakpuasan tersebut disebabkan karena terdapat ketidaksesuaian antara waktu tunggu aktual dengan waktu tunggu yang tertulis di loket farmasi. Ketidakpuasan dalam waktu tunggu juga dirasakan responden dalam penelitian yang dilakukan oleh Siburian (2018). Dalam penelitian tersebut sebanyak 46 pasien (46%) merasa tidak puas dengan pelayanan kefarmasian di RSUD Doloksaunggul. Pasien merasa tidak puas karena lambatnya pelayanan oleh tenaga kefarmasian. Hal ini disebabkan karena kurangnya tenaga farmasi, *shift* petugas, terbatasnya tenaga ahli yang terampil, serta ketersediaan obat yang diminta oleh pasien. Sama halnya pernyataan Herlambang, dimana pelayanan petugas pendaftaran serta lama waktu tunggu merupakan salah satu indikator kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit (Herlambang, 2016).

Hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan waktu tunggu pelayanan resep non racikan di Puskesmas Cikampek Utara dilihat dengan

melakukan pengujian menggunakan uji *chi square* dengan taraf kepercayaan 95%. Pada Tabel 4 nampak *p-value* yang didapatkan adalah 0,00, dimana tingkat kepuasan pasien berkorelasi dengan waktu tunggu pelayanan resep non racikan di Puskesmas Cikampek Utara. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriyani (2015), dimana penelitian tersebut membahas mengenai lima dimensi layanan dalam menunjang kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo. Pada penelitian tersebut didapatkan *p-value* sebesar 0,00. Penelitian lain dilakukan oleh Rachmania (2015) mengenai korelasi layanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil analisis menggunakan uji *chi square* didapatkan *p-value* 0,00 yang artinya pada penelitian tersebut tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh layanan kesehatan. Hasil serupa juga didapatkan pada penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi dan Sani yang dilakukan di RSUD Kota Surakarta yang menunjukkan hasil waktu tunggu berhubungan dengan tingkat kepuasan

pasien dengan *p-value* 0,235 ($p < 0,05$) (Pratiwi dan Sani, 2017). Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Lestari et al., diketahui bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Bogor (*p-value* 0,026) (Lestari et al., 2020).

KESIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian ini adalah mayoritas pasien yang mendapatkan pelayanan resep non racikan merasa tidak puas yaitu sebanyak 46 pasien (46%). Selain itu, tingkat kepuasan berkorelasi dengan waktu tunggu pelayanan resep non racikan di Puskesmas Cikampek Utara (*p-value* $< 0,05$). Saran pada penelitian ini adalah melakukan perbandingan antara persepsi dan harapan pasien terhadap kepuasan pelayanan kefarmasian.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih diberikan kepada Fakultas Farmasi Universitas Buana Perjuangan Karawang atas *support* yang diberikan, serta kepada pimpinan Puskesmas Cikampek Utara atas izin untuk melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Alkandahri, M.Y., dan Putri, I.Q.A.E. Tingkat Kepatuhan Penggunaan Obat Fenitoin Pada Pasien Epilepsi Di Rumah Sakit Citra Sari Husada Intan Barokah Karawang. *Buana Ilmu*. 5(2): 119-128.
- Andriyani, I. 2015. Hubungan Kualitas Pelayanan Dalam Lima Dimensi Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo. (*Skripsi*). Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kusuma Husada Surakarta.
- Arfania, M., Frianto, D., Astuti, D., Anggraeny, E.N., Kurniawati, T., Alivian, R., and Alkandahri, M.Y. Measurement of Adherence Level of Pulmonary Tuberculosis Drugs use in Patients in the Primary Health Centers in Karawang Regency, West Java, Indonesia, using MMAS Instrument. *Journal of Pharmaceutical Research International*. 2021, 33(54A): 115-120.
- Arfania, M., Pardede, T.W., dan Alkandahri, M.Y. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Farmasetis*. 2022, 11(1): 1-6.
- Bustani, N.M., Rattu, A.J., dan Saerang, J.S.M. Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *Jurnal e-Biomedik*. 2015, 3(3):

- 872-883.
- Fatrida, D., dan Saputra, A. Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*. 2019, 4(1): 11-21.
- Herlambang, S. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing.
- Janah, S.F. 2017. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun Tahun 2017. (*Skripsi*). Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan BHM Madiun.
- Karuniawati, H., Hapsari, I.G., Arum, M., Aurora, A.T., dan Wahyono, N.A. Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di RSUD Kota Salatiga. *Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi*. 2016, 4(1): 20-25.
- Kementerian Kesehatan RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta.
- Lestari, D.D., Parinduri, S.K., Fatimah, R. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam Rsud Kota Bogor Tahun 2018-2019. *Promotor-Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*. 2020, 3(3): 231-240.
- Maftuhah, A, dan Susilo, R. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Depo Farmasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon. *Medical Sains : Jurnal Ilmiah Kefarmasian*. 2016, 1(1): 39-44.
- Pohan, I.S. 2018. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran RGC.
- Pratiwi, M.R., dan Sani, F.N. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan Rsud Kota Surakarta. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*. 2017, 14(2): 24-31.
- Purwandari, N., Suryoputro, A. dan Arso, S. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Depo Farmasi Gedung Mceb RS Islam Sultan Agung Semarang, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2017, 5(1): 103-110.
- Rachmania, N. 2015. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta. (*Skripsi*). Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta.
- Siburian, T.R. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi Rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul. (*Skripsi*). Institut Kesehatan Helvetia

Medan.

Wahono, B.T., dan Kuntjoro, T. 2011.
Kepuasan Keluarga Pasien
Terhadap Waktu Tunggu
Pelayanan di Instalasi Rawat
Jalan Rumah Sakit Jiwa
Provinsi Kalimantan Barat.
(*Tesis*). Universitas Gadjah
Mada.