

The relationship between waiting time for bpjs patient prescription services and patient satisfaction level at outpatient pharmacy At Hospital 'X' In Malang City

Hubungan waktu tunggu pelayanan resep racikan pasien bpjs terhadap tingkat kepuasan pasien di farmasi rawat jalan di Rumah Sakit 'x' Kota Malang

Mayang Aditya Ayuning Siwi ^{a*}, Puspita Maya Sari ^a, Rakhmadani Gadis Aprilianti ^a

^a Program Studi DIII Farmasi, Fakultas Sains dan Kesehatan, Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen, Malang, Jatim, Indonesia.

*Corresponding Authors: adityamayang@itsk-soepraoen.ac.id

Abstract

One of the minimum standards of hospital pharmacy services is waiting time. Waiting time is one of the potential components that can affect the level of patient satisfaction and also the quality of the hospital. Another indicator of the success of health services is patient satisfaction. Patient satisfaction is a reflection of the quality of health services they receive. The purpose of this study was to determine the relationship between waiting time for BPJS patient prescription services and the level of patient satisfaction at the outpatient pharmacy of Hospital 'X' in Malang City. This study design is quantitative descriptive with a Cross Sectional approach. The data collection method is Prospective, sampling using Random Sampling techniques during the period December 2023 - January 2024. The data analysis used is bivariate analysis of the Chi Square test to see the relationship between waiting time and patient satisfaction. The number of samples taken was 84 respondents. The results showed that the waiting time for compounded prescription services at the outpatient pharmacy of Hospital 'X' in Malang City was obtained as much as (51.2%) not according to standards with an average time of 81.25 minutes. The level of patient satisfaction as many as (46.4%) felt satisfied with the service at the outpatient pharmacy of Hospital 'X' in Malang City and the p-value was 0.04 (< 0.05). Based on the results of this study, it can be concluded that the waiting time for BPJS compounded prescription services is related to the level of patient satisfaction at Hospital 'X' in Malang City.

Keywords: Waiting Time, Patient Satisfaction, Compounded Prescription.

Abstrak

Salah satu standar minimal pelayanan farmasi rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu merupakan salah satu komponen potensial yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan juga mutu dari rumah sakit. Indikator keberhasilan pelayanan kesehatan lainnya adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan resep pasien BPJS terhadap tingkat kepuasan pasien di farmasi rawat jalan Rumah sakit 'X' di Kota Malang. Desain penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Metode pengumpulan data secara *Prospektif*, pengambilan sampel menggunakan teknik *Random Sampling* selama periode bulan Desember 2023 – Januari 2024. Analisis data yang digunakan adalah analisis bivariat uji *Chi Square* untuk melihat hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 84 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep racikan di farmasi rawat jalan Rumah sakit 'X' di Kota Malang diperoleh sebanyak (51,2%) tidak sesuai standar dengan rata-rata waktu 81,25 menit. Tingkat kepuasan pasien sebanyak (46,4%) merasa puas terhadap pelayanan di farmasi rawat jalan Rumah sakit 'X' di Kota Malang dan nilai *p-value* 0,04 (< 0,05). Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep racikan BPJS berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah sakit 'X' Kota Malang.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Kepuasan pasien, Resep Racikan.



Copyright © 2020 The author(s). You are free to : **Share** (copy and redistribute the material in any medium or format) and **Adapt** (remix, transform, and build upon the material) under the following terms: **Attribution** — You must give appropriate credit, provide a link to the license, and indicate if changes were made. You may do so in any reasonable manner, but not in any way that suggests the licensor endorses you or your use; **NonCommercial** — You may not use the material for commercial purposes; **ShareAlike** — If you remix, transform, or build upon the material, you must distribute your contributions under the same license as the original. Content from this work may be used under the terms of the a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International \(CC BY-NC-SA 4.0\) License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Article History:

Received: 23/10/2024,
Revised: 05/08/2025,
Accepted: 05/08/2025,
Available Online: 31/10/2025.

QR access this Article



<https://doi.org/10.36490/journal-jps.com.v8i4.651>

Pendahuluan

Waktu tunggu adalah salah satu masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Waktu tunggu pasien yang lama mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen layanan yang menyesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Dalam standar pelayanan minimal rumah sakit menyebutkan bahwa waktu tunggu obat jadi ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit). Waktu tunggu adalah waktu yang dimulai dari pasien menyerahkan resep kepada petugas farmasi sampai dengan apoteker menyerahkan obat kepada pasien. Waktu tunggu pelayanan resep menggambarkan tingkat efisiensi dan efektivitas petugas farmasi dalam pengerjaan resep, serta kesinambungan pelayanan kefarmasian [1].

Waktu tunggu merupakan salah satu indikator penilaian mutu pelayanan farmasi. Selain itu, waktu tunggu yang lama dapat menjadi salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien [2]. Indikator keberhasilan pelayanan kesehatan lainnya adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan adalah menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan [3].

penelitian Maharani, Tingkat kepuasan pasien didapatkan rata-rata 80,53% (sangat puas), sedangkan waktu tunggu untuk pelayanan resep obat jadi selama 26,29 menit dan pelayanan resep obat racikan rata-rata 75,44 menit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin cepat waktu tunggu maka semakin puas pasien rawat jalan di Instalasi farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali [4]. Penelitian Robiyanto, menyebutkan bahwa rata-rata keseluruhan waktu tunggu penyelesaian resep obat di IFRS RSUD dr. Soedarso Pontianak untuk resep racikan 60,32 menit dan resep non racikan 33,24 menit. Sehingga pasien BPJS belum puas terhadap pelayanan kefarmasian di IFRS RSUD dr. Soedarso Pontianak karena nilai total ITKP bermakna negatif dan waktu tunggu penyelesaian resep racikan dan non racikan relatif masih tergolong lama [5].

Penelitian dari Huvaidd pada tahun 2023 menyebutkan bahwa pasien rawat jalan perhari dengan rata-rata 80 pasien. Jika dilihat berdasarkan Permenkes nomor 58 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit, menyebutkan bahwa rasio ideal SDM apoteker rawat jalan adalah 1:50 pasien setiap harinya sehingga untuk pelayanan di RSI Siti Rahmah dapat diidentifikasi tidak sesuai standar. Hal tersebut dikarenakan jumlah petugas pada instalasi farmasi rawat jalan di bagi menjadi dua shift sehingga di dalam satu shift terdapat 1 orang apoteker atau tenaga kefarmasian.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit X Kota Malang didapatkan jumlah pasien BPJS di instalasi rawat jalan per hari adalah 63 pasien. Hal tersebut juga belum sesuai dengan rasio pelayanan sesuai dengan standart melihat juga masih terbatasnya pegawai yang ada di rumah sakit. Hal ini juga dapat ditunjukkan dari hasil survei yang dilakukan oleh pihak rumah sakit melalui google form yang disebarakan ke pasien Rumah sakit 'X' di Kota Malang tentang kepuasan masih banyak pasien yang mengeluhkan pelayanan farmasi terkait waktu tunggu pelayanan resep yang dirasakan sangat lama. Dari hal tersebut dijadikan dasar peneliti untuk melakukan penelitian terkait "Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan Pasien BPJS Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Farmasi Rawat Jalan Rumah sakit 'X' di Kota Malang". Dimana penulis ingin mengetahui apakah pelayanan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep sudah sesuai dengan Permenkes no 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit dan mengetahui hubungannya dengan tingkat kepuasan pasien. Selain itu dapat menjadikan bahan evaluasi untuk Rumah Sakit agar kedepannya menjadi lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan obat kepada masyarakat.

Metode penelitian

Lokasi, Populasi, dan Sampel Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan BPJS Rumah Sakit “X” Kota Malang pada periode Desember 2023 hingga Januari 2024. Lokasi ini dipilih karena memiliki jumlah pasien yang cukup tinggi dan dianggap representatif untuk memperoleh data terkait pelayanan resep racikan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang menerima resep racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan BPJS Rumah Sakit “X” Kota Malang selama periode penelitian, dengan total sebanyak 500 responden. Dari populasi tersebut, peneliti menentukan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10%. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh jumlah sampel sebanyak 84 responden. Jumlah ini dianggap memadai untuk mewakili populasi secara proporsional sehingga data yang diperoleh diharapkan dapat memberikan gambaran yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan mengenai fenomena yang diteliti.

Instrumen Penelitian

Instrumen pada penelitian ini menggunakan lembar kuesioner yaitu Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Proses Perijinan

Proses perijinan penelitian untuk melakukan pengamatan dan pengambilan data terkait penelitian ini di Rumah Sakit ‘X’ Kota Malang, dengan cara memenuhi persyaratan perijinan penelitian dari Rumah Sakit ‘X’ Kota Malang yaitu lembar persetujuan dosen pembimbing, surat pengantar dari kampus “ITSK RS dr. Soepraoen Malang” yang ditujukan kepada Direktur Rumah Sakit ‘X’ Kota Malang serta dilengkapi administratif yang ditentukan.

Proses Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian yaitu dengan cara menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner kepada responden. Data yang diperoleh berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner kepada responden yang berkaitan dengan kepuasan pasien dalam waktu tunggu pelayanan farmasi dengan menggunakan 5 dimensi (*responsiveness, assurance, tangibles, empathy, reliability*). Kuesioner yang diberikan kepada responden diukur menggunakan skala likert. Data sekunder diperoleh dari pengumpulan data menggunakan alat bantu lembar pengumpulan data untuk mengetahui data waktu tunggu pelayanan resep racikan pasien BPJS. Dimulai dari jam diterimanya resep sampai dengan jam obat diserahkan kepada pasien.

Variabel Penelitian

Variabel Bebas (*independent variable*) adalah waktu tunggu pelayanan resep racikan pasien BPJS di Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit X Kota Malang. Variabel Terikat (*dependent variable*) adalah tingkat kepuasan pasien BPJS di Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit X Kota Malang

Analisa Data

Analisis data yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini menggunakan presentase dengan memasukkan skor ke dalam rumus

$$P = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Dimana P menunjukkan presentase hasil dan n adalah jumlah skor yang diperoleh sedangkan N adalah jumlah skor total. Nilai yang didapatkan akan diinterpretasikan sebagai berikut :

Nilai Kepuasan	Tingkat Kepuasan
81-100%	Sangat Puas
61-80%	Puas
41-60%	Cukup Puas
21-40%	Kurang Puas
0-20%	Tidak Puas

Pada penelitian ini uji validitas kuesioner dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 30 responden yang tidak termasuk dalam sampel penelitian. Uji validitas menggunakan uji *Pearson Correlation* dengan kriteria jika nilai r hitung $> r$ tabel atau signifikansi $< 0,05$ maka kuesioner dinyatakan valid. Uji reliabilitas menggunakan uji *Cronbach's Alpha* dengan kriteria jika nilai Cronbachs Alpha $> 0,60$ maka kuesioner dinyatakan reliabel.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat yang diduga adanya hubungan atau korelasi dengan menggunakan uji statistik [6]. Uji statistik yang digunakan adalah Uji *Chi Square*. Uji *Chi Square* adalah uji statistik yang digunakan untuk menguji perbedaan antara distribusi teoretis (yang diasumsikan) dan distribusi yang diamati. *Chi Square* merupakan salah satu jenis uji komparatif yang dilakukan pada dua variabel, di mana skala data kedua variabel adalah nominal atau salah satunya nominal/ordinal.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuesioner

Kuisiонер	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,558	0,3494	valid
2	0,538	0,3494	valid
3	0,507	0,3494	valid
4	0,563	0,3494	valid
5	0,759	0,3494	valid
6	0,524	0,3494	valid
7	0,700	0,3494	valid
8	0,647	0,3494	valid
9	0,588	0,3494	valid
10	0,420	0,3494	valid
11	0,504	0,3494	valid
12	0,559	0,3494	valid
13	0,823	0,3494	valid
14	0,609	0,3494	valid
15	0,531	0,3494	valid
16	0,734	0,3494	valid
17	0,732	0,3494	valid
18	0,612	0,3494	valid
19	0,722	0,3494	valid
20	0,759	0,3494	valid

Berdasarkan tabel.1 dapat dinyatakan bahwa semua kuisiонер valid karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	20

Berdasarkan tabel.2 dapat dinyatakan bahwan semua kuesioner reliabel karena nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,60.

Gambaran Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, sebanyak 43 resep dikerjakan tidak sesuai standar, hal ini dikarenakan banyak faktor diantaranya jumlah item obat dalam satu resep racikan tersebut banyak, sehingga pada tahap penyiapan akan lebih lama. Penyebab lain apabila untuk satu pasien mendapatkan resep racikan lebih dari satu racikan dalam satu resep. Penumpukan resep yang disebabkan kedatangan resep dalam waktu yang bersamaan juga akan menyebabkan proses pengerjaan resep lebih lama, hal ini disebabkan jadwal praktek dokter yang bersamaan. Ketersediaan obat di farmasi menjadi salah satu faktor pendukung untuk kelancaran pengerjaan resep, kekosongan obat dapat menyebabkan waktu pengerjaan obat lebih panjang sehingga memperpanjang waktu tunggu pelayanan resep racikan. Penulisan resep yang jelas mempengaruhi waktu pengerjaan resep, tulisan dokter yang tidak terbaca akan memperpanjang waktu tunggu resep racikan dikarenakan resep yang tidak terbaca harus di konfirmasi kepada dokter penulis resep. Pada saat penelitian dilakukan resep yang digunakan adalah resep tertulis (*manual*), sehingga banyak terjadi kondisi resep yang tidak dapat terbaca dengan jelas. Penggunaan resep elektronik diduga memiliki potensi dapat menurunkan risiko ketidak terbacaan resep, dan resep elektronik telah dipakai sejak awal tahun 2024. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sabila (2018) menyebutkan bahwa penggunaan resep elektronik dapat mempersingkat waktu tunggu pelayanan resep obat karena penyaluran data resep secara otomatis dan dapat mengurangi kesalahan transkrip resep akibat tulisan tangan dokter penulis resep yang tidak terbaca [7].

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan

Resep racikan	Frekuensi	Rata-rata waktu (menit)	Persentase (%)
Sesuai standar (< 60 menit)	41	37,85	48,8
Tidak sesuai standar (> 60 menit)	43	81,255	51,2
Total	84	-	100

Pada penelitian Elizabeth menyatakan waktu yang dibutuhkan dalam mengerjakan resep racikan 68,28 menit sebanyak 54% hal yang menyebabkan salah satunya seperti kurangnya staff atau SDM, fasilitas yang tidak memadai, jumlah item obat, dalam hal ini jumlah item sedikit dalam resep racikan membutuhkan waktu lebih cepat dari jumlah item yang banyak dan ketersediaan obat di Farmasi. Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep adalah 146,31 menit untuk resep racikan, faktor penyebabnya yaitu terjadinya penumpukan resep di jam-jam tertentu, jumlah resep dan jumlah item resep juga mempengaruhi lamanya waktu tunggu resep [8]. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Prihandiwati menyebutkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat yang lama berpengaruh terhadap kepatuhan pasien dalam pengambilan obat ulang pada pasien hipertensi, padahal pasien hipertensi harus mengkonsumsi obatnya secara terus menerus [9].

Gambaran Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Kepuasan

Tangible mencakup kemampuan serta penampilan sarana dan prasarana fisik apotek yang bisa diandalkan keadaan lingkungan di sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Antara lain kecukupan tempat duduk diruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, alat yang siap dipakai serta penampilan staf yang menyenangkan. Dimensi *tangible* poin penilaian sebagai berikut: petugas cekatan dalam menerima resep, hal ini sangat mendukung kecepatan pengerjaan resep, kompetensi petugas penerima resep akan mempengaruhi kecepatan pengerjaan resep, presentase 20,36%; loket penerimaan dan penyerahan resep terpisah dapat mempercepat proses penerimaan resep, presentase 20,77%; tersedia nomer antrian resep sehingga pasien tahu urutan pengerjaan resepnya, presentase 20,95%; suasana ruang tunggu bersih dan nyaman akan membuat pasien lebih nyaman dalam menunggu obat, presentase 21,01%. Total kepuasan pada dimensi *tangible* 83,10% masuk dalam kriteria sangat puas. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa hal ini dikarenakan instalasi farmasi dapat memenuhi fasilitas fisik seperti gedung, tempat duduk, fasilitas ruang tunggu dengan kelengkapan peralatan yang nyaman serta penampilan petugas farmasi yang rapi [10].

Dimensi *Reliability* mencakup kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, sikap yang simpatik, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, serta akurasi yang tinggi. Dari hasil pengamatan pada dimensi *Reliability* mendapatkan hasil penilaian kepuasan pasien sebagai berikut : petugas menjelaskan berapa lama waktu obat dikerjakan, pasien mendapatkan informasi

tentang berapa lama resepnya dikerjakan, sehingga pasien dapat memutuskan resepnya akan ditunggu atau di ambil besoknya, presentase 17,74% ; petugas memberi penjelasan tentang informasi dan cara penggunaan obat, untuk mempermudah pasien dalam penggunaan obat, presentase 20,18%; petugas menjelaskan kelengkapan berkas yang harus dilampirkan sesuai ketentuan BPJS, seperti hasil penunjang medis untuk obat tertentu, mengingat masih banyak pasien yang belum memahami persyaratan ini, presentase 19,40%; resep dikerjakan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, artinya resep racikan dikerjakan tidak lebih dari waktu yang ditetapkan, presentase 17,32%. Total kepuasan pada dimensi *reliability* 74,64% masuk dalam kriteria puas. Ketidakpuasan pasien dikarenakan banyak faktor diantaranya karena penumpukan resep, jumlah resep dan item obat, kejelasan penulisan resep. Sehingga dari faktor-faktor inilah yang menyebabkan resep tidak bisa dikerjakan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa jumlah resep yang masuk di depo farmasi juga merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan resep. Selain itu, jumlah item obat tiap resep serta jumlah racikan pada tiap resep juga berpengaruh terhadap lamanya waktu tunggu pelayanan resep [11].

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Kepuasan

Dimensi	Pertanyaan	Skor	Persentase (%)	Total (%)	Kriteria
<i>Tangible</i>	1	342	20,36	83,10	Sangat Puas
	2	349	20,37		
	3	352	20,95		
	4	353	21,01		
<i>Reability</i>	1	298	17,74	74,64	Puas
	2	339	20,18		
	3	326	19,40		
	4	291	17,32		
<i>Assurance</i>	1	310	16,29	80,57	Puas
	2	325	15,48		
	3	339	16,14		
	4	344	16,38		
	5	342	16,29		
<i>Emphaty</i>	1	307	24,37	76,59	Puas
	2	330	26,19		
	3	328	26,03		
<i>Responsiveness</i>	1	323	19,23	67,20	Puas
	2	334	19,88		
	3	327	19,46		
	4	145	8,63		

Dimensi *Assurance* ini mencakup kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan informasi terhadap obat yang diserahkan, kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan bahwa obat yang diserahkan telah sesuai. Dari hasil pengamatan dimensi *Assurance* mendapat hasil kepuasan sebagai berikut : obat yang diresepkan selalu tersedia di farmasi , sehingga mempercepat pengerjaan resep racikan dan pasien mendapatkan obatnya sesuai dengan resep dokter, presentase 16,29%; obat yang diberikan sesuai dengan resep, artinya bahwa jika stok obat mencukupi pasien akan mendapatkan obat yang sesuai resep dengan nama obat dan jumlahnya, Reliability 15,48%; informasi tentang aturan pakai ada di dalam etiket, setelah mendapatkan KIE dari apoteker diharapkan pasien tetap dapat membaca aturan pakainya di etiket sehingga tidak akan terjadi kesalahan dalam penggunaan obat, Reliability 16,14%; obat yang diberikan dalam kondisi baik dan aman, pasien mendapatkan jaminan bahwa obat yang diberikan dalam kondisi baik, tidak rusak, tidak *expired*, presentase 16,38%; petugas memiliki wawasan yang luas untuk memberikan pelayanan, sehingga pasien mendapatkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari penjelasan yang diberikan mudah dimengerti dan diterima oleh pasien, presentase 16,29%. Total kepuasan pada dimensi *Assurance* 80,57% masuk dalam kriteria puas.

Penyebab ketidakpuasan pasien dikarenakan ada beberapa obat yang mengalami keterlambatan dan kosong distributor (kosong pabrik), sehingga mengakibatkan obat yang seharusnya pasien mendapatkan obat tersebut jadi tidak dapat obat. Atau pasien hanya mendapatkan setengahnya saja karena harus dibagi dengan

pasien lain, agar pasien tetap bisa mengkonsumsi obat dan sisanya akan diberikan saat obat telah datang. Sesuai dengan penelitian Wirajaya yang menyatakan bahwa lama waktu tunggu dipengaruhi oleh sumber daya manusia, jenis pasien, jenis resep, ketersediaan obat, persepsi dokter, sarana dan prasarana, formularium obat dan SOP [11].

Namun pada pernyataan obat yang diresepkan selalu tersedia di farmasi perlu di evaluasi kembali, yaitu dengan cara petugas harus rajin mengecek ketersediaan obat, agar tidak kehabisan stok karena dapat mengakibatkan pasien tidak dapat memperoleh obat tersebut. Selain itu juga bisa konfirmasi ke dokter, agar bisa ditawarkan untuk penggantian obat lain yang sama fungsinya. Sehingga pasien tidak perlu beberapa kali ke Rumah Sakit untuk mengambil kekurangan obat, karena hal tersebut dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Hasil penelitian Maharani (2016) menyatakan bahwa kesadaran petugas farmasi mengenai ketersediaan obat menjadi salah satu faktor pelayanan apotek dalam menghadapi persaingan dengan apotek lainnya [12].

Dimensi *Emphaty* mencakup, petugas medis dapat memposisikan dirinya dengan pelanggan, bisa berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya kepada pelanggan, serta dapat mengerti kebutuhan pelanggan, dalam pelayanan antara lain keramahan petugas farmasi [13]. Dari hasil pengamatan dimensi *Emphaty* mendapatkan hasil kepuasan pasien sebagai berikut :petugas menerima keluhan pasien tentang waktu tunggu resep, artinya petugas dapat menjelaskan jika pasien membutuhkan informasi tentang waktu pengerjaan resep, dan memberikan jalan keluar atas keluhan pasien, presentase 24,37%; petugas berkomunikasi dengan baik dan sopan pada pasien artinya petugas menggunakan bahasa dan intonasi yang baik dalam menjelaskan sehingga pasien tidak tersinggung, presentase 26,19%; petugas mengambil peran tentang masalah pasien terkait dengan pengobatan artinya petugas dapat memberikan solusi terhadap semua permintaan pasien tentang informasi pengobatan, presentase 26,03%. Total kepuasan pada dimensi *Emphaty* 76,59% masuk dalam kriteria puas.

Ketidakpuasan pasien ditunjukkan dengan ada pasien yang tidak sabar sehingga ada yang tiap beberapa menit sekali bertanya kepada petugas apakah obatnya sudah selesai dikerjakan. Dan petugas biasanya akan menjelaskan sesuai dengan kondisi saat itu, resep masih proses pengerjaan, atau masih harus konfirmasi ke dokter karena terkendala terkait penulisan resep, kekosongan obat, cek riwayat dari aplikasi BPJS dan lain-lain. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya dimana pernyataan petugas mendengarkan pertanyaan dan keluhan pasien dengan sabar mendapatkan nilai terendah [14].

Berdasarkan hasil pengamatan, tingkat kepuasan pada dimensi *Emphaty* sudah baik, namun pada pernyataan petugas menerima keluhan pasien tentang waktu tunggu resep perlu diperbaiki. Menurut peneliti, kita juga harus memahami kebutuhan dan kondisi pasien yang sedang sakit, dan membutuhkan obat untuk menyembuhkan penyakitnya. Diperlukan kesabaran dan kepedulian untuk menghadapi pasien/pengunjung yang sering mengeluhkan waktu tunggu resep, dengan diberikan penjelasan dengan baik dan sopan akan membantu pasien/pengunjung mengerti. Sehingga pasien/pengunjung akan merasakan bahwa pelayanan di farmasi baik dan memuaskan. Hal ini sesuai dengan pernyataan peneliti sebelumnya bahwa kepuasan pasien terhadap mutu layanan kesehatan berhubungan dengan kualitas interaksi berupa komunikasi dan empati [14].

Dimensi *Responsiveness* adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dimensi *Responsiveness* mencakup, kemampuan petugas farmasi tanggap terhadap masalah pasien dan memberikan informasi kepada pasien tentang obat yang diresepkan. Dari hasil pengamatan, dimensi *Responsiveness* memperoleh hasil kepuasan pasien sebagai berikut : petugas cekatan dalam melayani resep artinya petugas dapat mengerjakan resep racikan dengan cepat dan tepat, presentase 19,23%; petugas disiplin dalam menerima dan menyerahkan obat sesuai dengan antrian artinya petugas dapat mengerjakan resep dengan profesional sesuai dengan urutan kedatangan resep terlebih dahulu kecuali resep tersebut *cito*, presentase 19,88%; keluhan pasien ditanggapi dengan baik artinya petugas dapat memberikan solusi dan menjelaskan terhadap keluhan pasien, presentase 19,46%; petugas terampil dalam pelayanan artinya petugas dapat melayani resep dengan cepat, mulai dari penerimaan sampai dengan penyerahan obat, presentase 8,63%. Total kepuasan pada dimensi *Responsiveness* 67,20% masuk dalam kriteria puas.

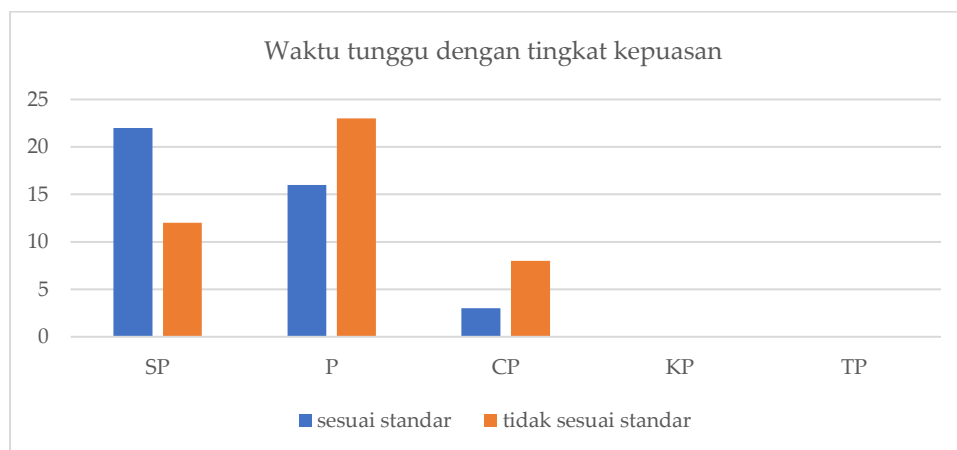
Ketidakpuasan pasien muncul saat terjadi penumpukan pasien yang akan menyerahkan resep, dan petugas yang menerima resep hanya 1 orang sehingga akan cenderung terjadi antrian di depan farmasi. Dalam satu hari rata-rata pasien yang datang untuk mengambil obat adalah 63 pasien dalam waktu yang bersamaan. Untuk resep-resep BPJS banyak obat yang harus menyertakan hasil-hasil penunjang sebagai persyaratan klaim BPJS, sehingga petugas harus menjelaskan satu-persatu kepada pasien. Hal inilah yang

membuat waktu tunggu pelayanan resep menjadi lama dan terkesan tidak cekatan. Sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa banyaknya resep yang datang bersamaan menyebabkan terjadinya penumpukan resep [15].

Namun pada pernyataan petugas cekatan dalam melayani resep mempunyai tingkat ketidakpuasan tertinggi dari pernyataan lain pada dimensi *Responsiveness*. Pada dimensi ini harapan pasien/pengunjung terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki seseorang. Waktu sangat berharga bagi beberapa orang yang memiliki kesibukan tinggi. Kecepatan dan cekatan petugas dalam melayani resep tergantung dari jumlah resep, item obat, ketersediaan SDM yang mencukupi, ketersediaan obat, sarana dan fasilitas yang membantu dalam pelayanan resep dan partisipasi pasien/keluarga selama menunggu resep. Jika hal ini bersinergi maka pelayanan obat di Farmasi rawat jalan Rumah Sakit 'X' Kota Malang akan semakin berkualitas dan dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit. Jika waktu tunggu pelayanan resep yang diberikan relatif singkat pasien akan mudah puas dengan pelayanan tersebut, serta pasien akan merasa loyal dan memanfaatkan kembali pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut [16]. Selain itu dari pihak rumah sakit bisa memfasilitasi dengan cara menambah pegawai menyesuaikan jumlah rasio antara pasien dan petugas, serta melakukan pelatihan untuk beralih ke penerimaan resep secara elektronik.

Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan Pasien BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit 'X' Kota Malang

Waktu tunggu merupakan suatu peran yang kuat sebagai indikator kunci mutu pelayanan. Selain itu, waktu tunggu yang lama bisa menjadi salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien [2]. Menurut Permenkes no.72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian. Waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan [17]. Standar Operasional Prosedur di Rumah Sakit 'X' Kota Malang terhadap indikator waktu tunggu obat racikan yaitu kurang dari 60 menit. Indikator keberhasilan pelayanan kesehatan lainnya adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan adalah menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan Kesehatan [3].



Gambar 1. Grafik Hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien

Berdasarkan tabel, diperoleh hasil bahwa dari 84 responden dengan waktu pelayanan sesuai standar sebanyak 41 responden dengan rincian 22 responden (53,7%) merasa sangat puas, 16 responden (39%) merasa puas, 3 responden (7,3%). Pada waktu tunggu tidak sesuai standar sebanyak 43 responden dengan rincian 12 responden (27,9%) merasa sangat puas, 23 responden (53,5%) merasa puas, 18 responden (18,5%) merasa cukup puas. Pada uji *Chi-Square* didapatkan nilai sig. sebesar 0.040, nilai tersebut < 0.05 artinya dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat racikan pasien BPJS dengan tingkat kepuasan pasien di Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit 'X' di Kota Malang dengan koefisien korelasi 0,27 yang berarti hubungannya lemah-sedang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Maharani yang menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Yang artinya bahwa semakin cepat waktu tunggu maka

semakin puas pasien rawat jalan di Instalasi farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali [4]. Adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu. Lamanya waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan akan semakin meningkat pula rasa tidak puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rawat jalan, begitupun sebaliknya [18].

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah jumlah pasien yang terlalu sedikit karena periode penelitian yang diambil sangat terbatas oleh waktu, selain itu juga adanya waktu libur dalam penelitian sehingga dapat mempengaruhi jumlah dalam pengambilan sampel penelitian.

Kesimpulan

Hasil penelitian tentang “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan Pasien Bpjs Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit ‘X’ Kota Malang” dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep racikan pasien BPJS terhadap tingkat kepuasan pasien dengan nilai *p value* 0,040.

Conflict of Interest

Semua penulis menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan

Acknowledgment

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian ini sampai mendapatkan hasil yang diinginkan yaitu kepada pihak Rumah Sakit X khususnya di Farmasi rawat jalan.

Supplementary Materials

Referensi

- [1] Kementerian Kesehatan RI. Standar Pelayanan Minimal (Spm) Bidang Sosial Daerah Provinsi Dan Daerah Kabupaten/Kota Dengan 2008:2013–5.
- [2] Purwandari dkk. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Depo Farmasi Gedung MCEB Rs Islam Sultan Agung Semarang Nurma. Jurnal Kesehatan Masyarakat. Jurnal Kesehatan Masyarakat 2017;5:103–10.
- [3] Azwar A. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah. Pustaka Si. Jakarta: 1996.
- [4] Maharani M. Hubungan Antara Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali 2019.
- [5] Robiyanto R, Lestari UIR. Tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di ifrs rsud dr. Soedarso pontianak berdasarkan waktu penyelesaian resep. Jurnal Pendidikan Informatika Dan Sains 2018;7:243. <https://doi.org/10.31571/saintek.v7i2.1064>.
- [6] Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. 2012.
- [7] Rifda Fairuz Mumtaz A, Annisaa E, Rahmania I, Dini E. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Dan Faktor Yang Memengaruhi Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Nasional Diponegoro Waiting Time for Prescription Drug Services and Influencing Factors at the Outpatient Pharmacy Installation of Diponegoro National Hospital. n.d.
- [8] Tunggu W, Resep P, Jalan R, Maftuhah A, Susilo R. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Depo Farmasi Rsud Gunung Jati Kota Cirebon Tahun 2016. Medical Sains : Jurnal Ilmiah Kefarmasian 2016;1:39–44. <https://doi.org/10.37874/ms.v1i1.13>.
- [9] Prihandiwati E, Susanto Y, Alfian R, Sari M, Rianto L. Kepatuhan Pengambilan Ulang Obat Anti Hipertensi Pasien Hipertensi Rujuk Balik di Apotek Appo Farma Banjarmasin. Jurnal Ilmiah Ibnu Sina (JIIS): Ilmu Farmasi Dan Kesehatan 2022;7:320–7. <https://doi.org/10.36387/jiis.v7i2.980>.

- [10] Maharani AE, Mutmainah N. Hubungan Antara Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rsud Pandan Arang Boyolali. *Usadha Journal of Pharmacy* 2022;13–25. <https://doi.org/10.23917/ujp.v1i1.2>.
- [11] Wirajaya MKK. Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan* 2022;13:408–15.
- [12] Maharani DN, Mukaddas A, Indriani I. Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai. *Jurnal Farmasi Galenika (Galenika Journal of Pharmacy) (e-Journal)* 2016;2:111–7. <https://doi.org/10.22487/j24428744.2016.v2.i2.5984>.
- [13] Meithiana I. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. U. Press. Surabaya: 2019.
- [14] Amalia AR, Wulandari DB. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Mitra Sehat Anda Purwanto. *Jurnal Farmasindo: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat* 2022;6:44–51. <https://doi.org/10.46808/farmasindo.v6i1.137>.
- [15] Meitasari AD. Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Pasien Rawat Jalan di RSAU dr. Efram Harsana Magetan. *FARMASINDO* 2022;6:8–13.
- [16] Sari LP. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Bondowoso 2021.
- [17] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar n.d.
- [18] Laeliah N, Subekti H. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional* 2017;1:102. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>.