



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 5 Tahun 2023 Page 266-279

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil Kabupaten Pasuruan

Vika Indrianti Putri^{1✉}, M. Nurul Huda², Eka Yusmanisari³

Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit, Stikes Ar-Rahma Mandiri Indonesia, Pasuruan

Email: vikaputri388@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Di era saat ini, ketidakpuasan pasien menjadi permasalahan yang krusial karena dapat memberikan citra buruk pada fasilitas pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rawat jalan RSI Masyithoh Bangil Kabupaten Pasuruan berdasarkan hasil studi pendahuluan sebagian besar menyatakan kurang puas karena menunggu antrian obat dalam waktu yang cukup lama yaitu lebih dari 1 jam. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Sampel yang digunakan sebanyak 97 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling dengan menggunakan instrumen lembar observasi dan kuesioner. Analisis yang digunakan adalah uji chi square. Hasil penelitian diperoleh sebagian besar waktu tunggu pelayanan resep obat tidak sesuai dengan standar sebesar 61,9% dan tingkat kepuasan pasien puas sebesar 53,6%. Selain itu hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep obat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSI Masyithoh Bangil Kabupaten Pasuruan dengan p value 0,034 ($p < 0,05$). Berdasarkan hasil penelitian, RSI Masyithoh Bangil Kabupaten Pasuruan disarankan untuk menanggulangi faktor penyebab dengan menambah jumlah sumber daya manusia dan menambah sarana prasarana ruang tunggu yang kurang. Dengan demikian, kepuasan pasien akan semakin meningkat dan mendapatkan pasien yang loyal karena kualitas pelayanan yang semakin baik.

Kata Kunci: *Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Instalasi Farmasi.*

Abstract

In the current area, patient dissatisfaction is a crucial problem because it can give a bad image to health care facilities, especially hospitals. The satisfaction level of outpatients at the outpatient pharmacy installation at RSI Masyithoh Bangil, Pasuruan Regency, based on the results of the preliminary study, stated that most of them were dissatisfied because they waited for the queue for drugs for quite a long time, which was more than 1 hour. This type of research is quantitative with a cross sectional approach. The sample used was 97 respondents. The sampling technique used was purposive sampling using observation sheets and questionnaires. The analysis used is the chi square test. The results showed that most of the waiting time for prescription drug service was not accordance with the standard of 61,9% and the patients satisfaction level was 53,6%. In addition, the results of this study indicate that there is a relationship between waiting time for drug prescription services and the level of patient satisfaction at the outpatient pharmacy installation at RSI Masyithoh Bangil, Pasuruan Regency, with a p value of 0,034 ($p < 0,05$). Based on the research results, Masyithoh Bangil Hospital in Pasuruan Regency is advised to overcome the causative factors by increasing the number of human resources and adding the lack of waiting room infrastructure. Thus, patients satisfaction will increase and get loyal patients because the quality of service is getting better.

Keywords: *Waiting Time, Patient Satisfaction, Pharmacy Installation.*

PENDAHULUAN

Di era saat ini, ketidakpuasan pasien menjadi permasalahan yang krusial karena dapat memberikan citra buruk pada fasilitas pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit. Salah satu faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat. Pelayanan resep obat terlalu lama dapat memberikan kesan negatif pada pasien. Dimana, pasien akan komplain, memberikan penilaian buruk di media sosial dan menceritakan pengalaman tersebut kepada rekan-rekannya. Sehingga hal ini akan berdampak pada kunjungan pasien di masa mendatang.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh pada tahun Jande, dkk. pada tahun 2013 di 4 Rumah Sakit di Dar es Salam Tanzania responden menyatakan tidak puas sebesar 23% karena waktu tunggu untuk mendapatkan obat yang terlalu lama. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Robiyanto dan Urai (2018) di RSUD dr. Soedarso Pontianak, rata-rata keseluruhan waktu tunggu untuk penyelesaian resep obat racikan yaitu 60,32 menit dan resep obat non racikan 33,24 menit. Sehingga pasien BPJS belum puas terhadap pelayanan kefarmasian di IFRS RSUD dr. Soedarso Pontianak karena nilai total ITKP -0,29 bermakna negatif dan waktu tunggu penyelesaian resep obat yang masih tergolong lama. Berdasarkan data tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi, pasien rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Siti Aisyah Madiun menyatakan bahwa 83,3% tidak puas dengan waktu tunggu pelayanan obat dan 16,7%

menyatakan puas (Rusdianah, 2017).

Tingkat kepuasan pasien karena waktu tunggu pelayanan resep obat mayoritas kurang puas dan masih banyak dijumpai di beberapa praktik pelayanan kesehatan di Indonesia. Presentase ketidakpuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep obat di beberapa Rumah Sakit di Indonesia dapat dikatakan cukup tinggi diantaranya sebagai berikut: Rumah Sakit Ludira Husada Tama Yogyakarta sebesar 42,3% (Lesmana dan Norwakiah, 2021), RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Pamekasan 34,54% (Alrosyidi, dkk., 2020), Rumah Sakit Baptis Batu pada tahun 2014 bulan Januari sebesar 80% Februari 37,5%, Maret 50%, April 34%, Mei 66,67%, dan Juni 49,21% (Megawati, dkk., 2015). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien menjadi permasalahan di rumah sakit.

Pelayanan yang tepat waktu penting dalam pelayanan kefarmasian untuk memastikan bahwa pasien mengkonsumsi obat pada waktu yang tepat (Fauzia, dkk., 2017) Pengalaman pasien menunggu dalam jangka waktu yang lama dapat sepenuhnya memengaruhi persepsinya tentang kualitas layanan (Alrasheedi, dkk., 2019). Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, untuk pelayanan farmasi rumah sakit salah satu indikator pelayanan resep adalah waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit dan waktu tunggu untuk pelayanan obat racikan ≤ 60 menit. Menurut Simanjuntak, dan Andini (2021) pasien dengan kondisi yang lemah apabila menunggu dalam waktu yang lama akan menimbulkan keluhan rasa jenuh, kelelahan dan stres bagi pasien. Khususnya, pada saat pasien menebus resep, pelayanan resep yang lama dapat menyebabkan rasa kurang nyaman pada pasien. Hal tersebut menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan rumah sakit, yang berakibat pada kepuasan pasien menurun. Pada akhirnya menyebabkan mutu pelayanan rumah sakit menjadi menurun dan akan mempengaruhi kepercayaan pasien di masa mendatang.

RSI Masyithoh merupakan Rumah Sakit Islam swasta tipe D yang sudah terakreditasi paripurna dan satu-satunya rumah sakit swasta di Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan. Rumah sakit ini terletak di Jalan Ahmad Yani No. 6-7 Kauman Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan. Rumah sakit ini didirikan di wilayah yang padat penduduk, hal tersebut menuntut rumah sakit agar dapat memberikan pelayanan yang paripurna untuk menjaga kualitas pelayanan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan di instalasi farmasi RSI Masyithoh Bangil Kabupaten Pasuruan ditemui banyaknya pasien yang menunggu antrian obat di instalasi farmasi. Hasil wawancara dengan 10 informan didapatkan informasi bahwa 7 informan menyatakan pelayanan resep obat pada instalasi farmasi yang diberikan kurang memuaskan.

Berdasarkan beberapa pengaduan pasien, sebagian besar mengeluhkan menunggu antrian obat dalam waktu yang cukup lama yaitu lebih dari 1 jam. Hal tersebut membuat pasien merasa bosan dan lelah, sehingga pasien sulit menerima informasi obat yang disampaikan oleh petugas.

Oleh karena itu, agar tercipta pelayanan yang prima dan berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan, diharapkan pimpinan melakukan evaluasi mutu pelayanan secara berkala serta melakukan perbaikan dan meningkatkan mutu pelayanan agar tercipta kepuasan pasien yang maksimal. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengangkat judul tentang "Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Masyithoh Bangil Kabupaten Pasuruan".

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep obat dan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil Kabupaten Pasuruan. Tujuannya melibatkan identifikasi waktu tunggu pelayanan resep obat dan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit tersebut, serta menganalisis hubungan antara kedua variabel tersebut. Manfaat teoritis dari penelitian ini mencakup potensi untuk membantu rumah sakit dalam mengevaluasi kepuasan pasien dan meningkatkan mutu pelayanan secara umum, sementara bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya tentang kepuasan pasien. Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan manfaat tambahan bagi STIKES Arrahma Mandiri Indonesia sebagai sumber wawasan dan referensi untuk penelitian mendatang, dan juga bagi peneliti dalam menambah pengetahuan, wawasan, pengalaman, serta penerapan ilmu yang diperoleh selama masa pendidikan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini membahas aspek-aspek penting dalam penelitian, termasuk jenis dan rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, instrumen dan metode pengumpulan data, teknik pengolahan data, uji validitas, uji reliabilitas, teknik analisis data, dan etika penelitian. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain korelasional dan dilakukan melalui observasi serta kuesioner. Populasi penelitian adalah pasien yang menebus resep obat dan pasien rawat inap di suatu instalasi farmasi, dan sampel sebanyak 97 pasien. Variabel penelitian mencakup waktu tunggu pelayanan resep obat dan tingkat kepuasan pasien. Data dikumpulkan melalui observasi waktu tunggu dan kuesioner kepuasan pasien, kemudian diolah dan dianalisis menggunakan uji Chi-Square. Etika penelitian mencakup hak dan kewajiban peneliti dan responden, seperti menjaga privasi dan kerahasiaan informasi responden.

Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada mengeksplorasi hubungan antara waktu tunggu

pelayanan resep obat dan tingkat kepuasan pasien, dengan menggunakan data dari sejumlah pasien yang menebus resep obat di suatu instalasi farmasi. Analisis data dilakukan dengan uji Chi-Square untuk menentukan apakah ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien. Semua langkah dalam penelitian ini dilaksanakan dengan mematuhi etika penelitian, termasuk menjaga privasi dan kerahasiaan responden..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 10 April 2023 - 4 Mei 2023 di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil Kabupaten Pasuruan, diperoleh hasil sebagai berikut:

A. Gambaran Jenis Kelamin Responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil Tahun 2023

Tabel 1 Gambaran Jenis Kelamin Responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	%
1	Pria	31	32,0
2	Wanita	66	68,0
Total		97	100

Sumber Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa yang berjenis kelamin pria sebesar 32% dengan jumlah 31 orang sedangkan presentase tertinggi responden yang berjenis kelamin wanita sebesar 68% dengan jumlah 66 orang.

B. Gambaran Umur Responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil Tahun 2023

Tabel 2 Gambaran Umur Responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil

No	Umur	Frekuensi (n)	%
1	17-25 Tahun	13	13,4
2	26-45 Tahun	60	61,9
3	46-65 Tahun	24	24,7
Total		97	100

Sumber Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa presentase responden pada rentang umur 17-25 tahun sebesar 13,4% berjumlah 13 orang, pada rentang umur 26-45 tahun sebesar 61,9% berjumlah 60 orang dan pada rentang umur 45-65 tahun sebesar 24,7% dengan jumlah

responden sebanyak 24 orang.

C. Gambaran Pendidikan Terakhir Responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil Tahun 2023

Tabel 3 Gambaran Pendidikan Terakhir Responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (n)	%
1	SD	4	4,1
2	SMP	7	7,2
3	SMA	64	66
4	Diploma	13	13,4
5	S1	9	9,3
Total		97	100

Sumber Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa presentase responden berlatar belakang pendidikan SD sebesar 4,1% berjumlah 4 orang, responden yang berlatar belakang pendidikan SMP sebesar 7,2% berjumlah 7 orang, responden yang berlatar belakang pendidikan SMA sebesar 66,9% berjumlah 64 orang, responden yang berlatar belakang pendidikan Diploma sebesar 13,4% berjumlah 13 orang dan responden yang berlatar belakang pendidikan S1 sebesar 9,3% dengan jumlah responden sebanyak 4 orang.

D. Gambaran Pekerjaan Responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil Tahun 2023.

Tabel 4 Gambaran Pekerjaan Responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil

No	Pekerjaan	Frekuensi (n)	%
1	Pelajar/Mahasiswa	4	4,1
2	PNS	1	1,0
3	Pegawai Swasta	21	21,6
4	Wiraswasta	13	13,4
5	TNI/POLRI	1	1,0
6	Buruh	6	6,2
7	Ibu Rumah Tangga	48	49,5
8	Petani	3	3,1

Total	97	100
-------	----	-----

Sumber Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa presentase responden sebagai pelajar/mahasiswa sebesar 4,1% dengan jumlah responden sebanyak 4 orang, responden yang bekerja sebagai PNS sebesar 1,0% berjumlah 1 orang, responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebesar 4,1% berjumlah 21 orang, responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebesar 13,4% berjumlah 13 orang, responden yang bekerja sebagai TNI/POLRI sebesar 1,0% berjumlah 1 orang, responden bekerja sebagai buruh sebesar 6,2% berjumlah 6 orang, responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga sebesar 49,5% berjumlah 48 orang, dan responden yang bekerja sebagai petani sebesar 3,1% berjumlah 3 orang.

E. Gambaran Jenis Resep Responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil Tahun 2023

Tabel 5 Gambaran Jenis Resep Responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil

No	Jenis Resep	Frekuensi (n)	%
1	Non Racikan	85	87,6
2	Racikan	12	12,4
	Total	97	100

Sumber Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa responden yang menebus resep jenis non racikan sebesar 87,6% dengan jumlah responden sebanyak 85 orang dan responden yang menebus resep obat racikan sebesar 12,4% berjumlah 12 orang.

1. Analisis Univariat

a. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil Tahun 2023

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil

No	Waktu Tunggu	Frekuensi (n)	%
1	Tidak Sesuai Standar	60	61,9
2	Sesuai Standar	37	38,1
	Total	97	100

Sumber Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 6.3 dapat diketahui bahwa presentasi tertinggi yaitu waktu tunggu yang tidak sesuai standar sebesar 61,9% dengan jumlah responden sebanyak 60 orang dan presentase terendah waktu tunggu yang sesuai dengan standar yaitu sebesar 38,1% dengan jumlah 37 responden.

b. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil Tahun 2023

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI

Masyithoh Bangil			
No	Tingkat Kepuasan	Frekuensi (n)	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	9	9,3
3	Netral	22	22,7
4	Puas	52	53,6
5	Sangat Puas	14	14,4
Total		97	100

Sumber Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 6.2 distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien didapatkan hasil bahwa presentase responden tidak puas sebesar 9,3% dengan jumlah responden sebanyak 9 orang, responden netral sebesar 22,7% dengan jumlah responden sebanyak 22 orang, responden puas sebesar 53,6% dengan jumlah responden sebanyak 52 orang, dan responden sangat puas sebesar 14,4% dengan jumlah responden sebanyak 14 orang.

2. Analisis Bivariat

Tabel 8 Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat jalan

Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat	Tingkat Kepuasan Pasien								P Value
	Tidak Puas		Netral		Puas		Sangat Puas		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Tidak Sesuai Standar	7	11,7	16	26,7	33	55	4	6,7	0,034
Sesuai Standar	2	5,4	6	16,2	19	51,4	10	37	

Sumber Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dengan waktu tunggu yang tidak sesuai standar dan menyatakan tidak puas sebesar 11,7%. dengan jumlah responden sebanyak 7 orang, responden yang menyatakan netral sebesar 26,7% dengan jumlah responden sebanyak 16 orang, responden yang menyatakan puas sebesar 55% dengan jumlah responden sebanyak 33 orang dan responden yang menyatakan sangat puas sebesar 6,7% dengan jumlah responden sebanyak 4 orang. Sedangkan responden dengan waktu tunggu yang tidak sesuai dengan standar dan menyatakan tidak puas sebesar 5,4% dengan jumlah responden sebanyak 2 orang, responden yang menyatakan netral sebesar 16,2% dengan jumlah responden sebanyak 6 orang, responden yang menyatakan puas sebesar 51,4% dengan jumlah responden sebanyak 19 orang dan responden yang menyatakan sangat puas sebesar 37% dengan jumlah responden sebanyak 10 orang.

Hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai P_{value} sebesar 0,034. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep obat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSI Masyithoh Bangil Kabupaten Pasuruan.

1) Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil Kabupaten Pasuruan

Berdasarkan tabel 5.7 dapat diketahui bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat sebagian besar tidak sesuai dengan standar sebanyak 60 responden (61,9%) sedangkan waktu tunggu sesuai standar sebanyak 37 responden (38,1%).

Lamanya waktu tunggu pasien dalam menunggu obat merupakan salah satu hal penting dalam menentukan mutu pelayanan farmasi. Salah satu indikator pelayanan farmasi yang di atur dalam Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit adalah waktu tunggu pelayanan obat non racikan dan racikan. Menurut Permenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit menyebutkan waktu tunggu pelayanan obat non racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan. Standar waktu tunggu pelayanan resep obat dibagi menjadi 2 yaitu pelayanan obat non racikan dengan standar waktu ≤ 30 menit dan pelayanan obat racikan ≤ 60 menit (Kemenkes, 2008).

Menurut asumsi peneliti, waktu tunggu pelayanan obat di RSI Masyithoh Bangil belum sesuai dengan peraturan yang ada, dimana untuk waktu tunggu pelayanan obat non racikan ≤ 30 menit dan waktu tunggu pelayanan obat racikan ≤ 60 menit. Sebagian besar waktu tunggu pelayanan

obat di instalasi farmasi RSI Masyithoh Bangil tidak sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Hal ini disebabkan oleh pelayanan resep rawat jalan dan rawat inap yang masih dalam satu pintu karena sumber daya manusia yang sangat terbatas. Kuantitas sumber daya manusia sangat berpengaruh dalam kecepatan pelayanan obat yang ada di instalasi farmasi RSI Masyithoh Bangil. Selain itu disebabkan karena resep yang diterima pada pukul 13.00 - 17.00 lebih banyak daripada resep yang diterima pada pukul 08.00 - 12.00 sehingga terjadi penumpukan resep. Jumlah resep yang diterima di instalasi farmasi RSI Masyithoh Bangil juga salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep.

2) Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Masyithoh Bangil

Berdasarkan tabel 5.8 dapat diketahui bahwa pasien tidak puas sebanyak 9 orang (9,3%), pasien netral sebanyak 22 orang (22,7%), pasien puas sebanyak 52 orang (53,6%), dan pasien sangat puas sebanyak 14 orang (14,4%).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Stevani, H., dkk., 2018). Pasien akan merasa puas apabila persepsi mereka sesuai dengan ekspektasinya, merasa tidak puas apabila persepsi lebih kecil atau tidak sesuai dengan ekspektasi dan akan menimbulkan perasaan yang sangat puas apabila hasil persepsi pasien lebih besar dari ekspektasinya (Suratri, dkk., (2018) dalam Feneranda, E., dkk., 2021). Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya (Stevani, H., dkk., 2018). Melihat akan pentingnya kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu maka instansi penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit hendaknya menyediakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada pasien atau konsumen yang memperoleh jasa pelayanan kesehatan. Hal ini juga berlaku pada rumah sakit swasta karena dalam era persaingan global ini rumah sakit swasta dituntut memberikan pelayanan prima yang jauh lebih baik dari rumah sakit pemerintah pada umumnya (Mulyani, Evi 2017).

Menurut asumsi peneliti, rata-rata tingkat kepuasan pasien di instalasi farmasi RSI Masyithoh Bangil bisa dikatakan puas yang dimana pasien merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi sudah baik. Akan tetapi pihak rumah sakit tetap harus meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di rumah sakit karena berdas arkan data observasi di lapangan masih ada beberapa pelayanan yang tidak diberikan secara lengkap seperti pada saat pemberian informasi obat beberapa petugas tidak memberikan informasi secara lengkap kepada pasien, dan fasilitas ruang tunggu yang kurang.

3) Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil Kabupaten Pasuruan

Berdasarkan hasil penelitian analisis hubungan waktu tunggu pelayanan resep obat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSI Masyithoh Bangil dengan menggunakan uji statistik chi square diperoleh nilai Pvalue sebesar 0,034 (Pvalue <0,05). Hasil statistik ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan resep obat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSI Masyithoh Bangil Kabupaten Pasuruan. Hal ini berarti semakin cepat waktu tunggu pelayanan resep obat maka tingkat kepuasan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adriansyah, A. A. dan Ima N. (2019) dimana adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya (RSIS) Jemursari diperoleh nilai sebesar 0,001 dengan nilai OR = 0,099 yang artinya terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara waktu tunggu pelayanan di instalasi farmasi dengan tingkat kepuasan pasien yang dirasakan. Apabila waktu tunggu pelayanan di instalasi farmasi semakin sesuai dengan SPM (Standar Pelayanan Minimal), maka pasien cenderung merasakan puas sebesar 0,099x.

Hal ini memberi gambaran bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat berhubungan dengan kepuasan pasien, sehingga rumah sakit harus dapat mengontrol waktu tunggu pelayanan sebaik mungkin untuk mencapai kepuasan pasien yang semakin maksimal.

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Pagayang, Z., dkk., 2023).

Pelayanan resep merupakan salah satu aspek pelayanan farmasi klinik yang meliputi penerimaan resep, pemeriksaan administrasi resep, kesesuaian kefarmasian, pertimbangan klinis, peracikan dan pengemasan obat serta penyerahan obat kepada pasien (Laeliyah dan Subekti (2017) dalam Agustien, G. S., dkk., 2022)

Salah satu indikator yang penting dipenuhi oleh pelayanan farmasi klinik adalah waktu tunggu pelayanan resep. Untuk dapat mencapai kepuasan pasien, rumah sakit harus dapat mengontrol waktu tunggu pelayanan dengan baik karena hal tersebut berhubungan dengan kepuasan pasien (Otani, et. Al (2011) dalam Wirajaya dan Vitalia, 2022). Waktu tunggu pelayanan resep juga mempengaruhi harapan pasien terhadap suatu pelayanan rumah sakit khususnya pada pelayanan instalasi farmasi rumah sakit. Apabila pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan salah satunya pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit maka pasien sebagai konsumen

akan berpikir kembali untuk berkunjung kembali ke rumah sakit sehingga dapat memengaruhi angka kunjungan rumah sakit. Selain itu juga tingkat kepuasan pasien berkaitan erat dengan luaran dari hasil pelayanan kepada pasien, yaitu cara penggunaan obat, maka akan muncul reaksi yang tidak diinginkan dan penurunan kualitas hidup pasien akibat cara penggunaan obat yang tidak benar (Pohan (2007) dalam Wirajaya dan Vitalia, 2022).

Berdasarkan observasi di lapangan, dengan banyaknya resep yang masuk, petugas tetap memberikan pelayanan dengan ramah dan menyampaikan informasi terlebih dahulu mengenai lama waktu tunggu yang dibutuhkan untuk dapat menerima obat dan apabila pasien tidak ingin menunggu, Rumah Sakit Islam Masyithoh Bangil menyediakan layanan antar obat ke rumah. Dengan demikian, pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan meskipun harus menunggu dalam waktu yang lama untuk mendapatkan obat. Adapun yang menjadi faktor penyebab waktu tunggu pelayanan resep menjadi lama melebihi standar minimal yang sudah ditetapkan yaitu ketersediaan sumber daya manusia yang kurang. Kekurangan sumber daya manusia akan meningkatkan beban kerja yang berlebihan dan menurunnya mutu pelayanan ditandai dengan tidak tercapainya indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) serta meningkatnya medication error. Melihat hal ini, sebaiknya pihak rumah sakit dapat menanggulangi faktor penyebab tersebut dengan menambah jumlah sumber daya manusia dan menambah sarana prasarana ruang tunggu yang kurang, dengan demikian instalasi farmasi dapat memberikan pelayanan dengan maksimal sehingga kepuasan pasien akan semakin meningkat dan mendapatkan pasien yang loyal karena kualitas pelayanan yang semakin baik.

SIMPULAN

Hasil penelitian mengenai hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep obat dan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil Kabupaten Pasuruan menunjukkan beberapa temuan penting. Sebagian besar pasien mengalami waktu tunggu pelayanan resep obat yang tidak sesuai dengan standar, dan mayoritas dari mereka merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan resep obat dan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit tersebut. Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan kepada RSI Masyithoh Bangil untuk memperbaiki pelayanan dengan peningkatan sumber daya manusia, sarana dan prasarana ruang tunggu, serta melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja dan mutu pelayanan. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi STIKES Arrahma Mandiri Indonesia dan peneliti selanjutnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang pendidikan kesehatan serta memberikan masukan bagi pembaca untuk kesempurnaan hasil penelitian ini melalui masukan yang membangun.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriansyah, Agus Aan dan Ima Nadatien (2019). Hubungan Waktu Tunggu dan Sikap Petugas dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya (RSIS) Jemursari. *MTPH Journal*, 3(1), 1-8
- Agustien, Gina Septiani, Eddy Suhardiana, dan Fahmi Sidik. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Farmasi Klinis di Puskesmas Bungursari Tasikmalaya. *Prosding Seminar Nasional Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya*. 1(1), 104-112
- Alrasheedi, Khaled Falah, dkk. (2019). *The Association Between Wait Times and Patient Satisfaction: Findings From Primary Health Centers in the Kingdom of Saudi Arabia. Health Service Research and Managerial Epidemiology*. 6, 1-7
- Alrosyidi, A. F, dkk (2020). Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Depo Farmasi Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Pamekasan. *Jurnal Ilmiah Farmasi Attamru (JIFA)*. 1(1), 35-44
- Fauzia, Ulfa, dkk. (2017). *Analysis of Waiting Time for Filing Prescription in Hospital Pharmacy. Pharmacology and Clinical Pharmacy Research*. 2(3), 77-81
- Feneranda, Edeltrudis, Risma Sakti Pambudi, dan Rita Septiana (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta selama Masa Pandemi COVID-19. *Seminar Nasional Hasil Riset dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Sahid Surakarta*. 1(1), 789-798
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta
- Lesmana, Tedy Candra dan Norwakiah. (2021). Keluhan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Ludira Tama. *Jurnal Endurance*. 6(1), 70-83
- Megawati, dkk. (2015). Penurunan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Baptis Batu. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*. 28(2), 163-168
- Mulyani, Evi. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya. *Jurnal Surya Medika*. 2(2), 65-75
- Robiyanto dan Urai I. R. L.. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di IFRS RSUD dr. Soedarso Pontianak Berdasarkan Waktu Penyelesaian Resep. *Jurnal Pendidikan Informatika dan Sains*. 7(2), 243-254
- Rusdianah, Eva (2017). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit. *2-TRIK: TUNAS-TUNAS RISET KESEHATAN*. 7(1), 45-51
- Simanjuntak, N. P dan Andini M. T. (2021). Faktor yang Berhubungan dengan Terjadinya Komplain

di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Mitra Medika Tanjung Mulia Medan. *Jurnal Rekam Medis*. 4(2)

Stevani, Hendra, Ayu Nabila Putri, dan Syarifuddin Side (2018). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. *Media Farmasi XIV*(1), 1-7

Wirajaya, Made K. M. Dan Vitalia Fina C. R. (2022). Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit: Sistematis Review. *Jurnal Kesehatan*. 13(2), 408-415