

WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN

Zefania Pagayang¹, Vione D. O. Sumakul², Yesmina Tuwohingide³
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Gunung Maria Tomohon

Alamat Korespondensi: JL. Florence. Kel. Kolongan, Lingkungan VII.

E-mail: zpagayang@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien. Waktu tunggu dapat dijadikan indikator untuk mengetahui seberapa profesional Farmasi yang ditunjukkan dalam keterampilan melayani resep di rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk Mengetahui Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSU Gunung Maria Tomohon. Penelitian ini menggunakan desain cross sectional dengan total 254 sampel. Kriteria inklusi adalah pasien yang menebus obat racikan di Instalasi Rawat Jalan RSU Gunung Maria Tomohon. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan uji Chi Square. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan dari 135 responden yang waktu tunggu sesuai standart 113 responden (44,5%) menyatakan kepuasan atas layanan dan dari 119 responden yang waktu tunggu tidak sesuai standart 63 responden (24,8%) menyatakan ketidakpuasan akan layanan, berdasarkan hasil penelitian ini Rumah Sakit didorong untuk terus meningkatkan pelayanan terkhusus di Instalasi rawat jalan, guna meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Pharmaceutical services in hospitals are an integral part of the hospital health service system which is oriented towards patient care. Waiting time can be used as an indicator to find out how professional the Pharmacy is shown in the skills to serve prescriptions at the hospital. The purpose of this study was to determine the relationship between waiting time for prescription services and patient satisfaction at the Outpatient Installation of Gunung Maria Tomohon Hospital. This study used a cross-sectional design with a total of 254 samples. The inclusion criteria were patients who purchased concoction drugs at the Outpatient Installation of the Gunung Maria Tomohon General Hospital. Data collection used a questionnaire and data analysis used the Chi Square test. The conclusion of this study shows that of the 135 respondents whose waiting time was in accordance with the standard, 113 respondents (44.5%) expressed satisfaction with the service and of the 119 respondents whose waiting time was not in accordance with the standard, 63 respondents (24.8%) expressed dissatisfaction with the service, based on the research results At this time, hospitals are encouraged to continue to improve services, especially in outpatient installations, in order to improve service quality to improve patient satisfaction.

Keywords: Waiting Time, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Salah satu jenis pelayanan di rumah sakit yang dilakukan kepada pasien rawat jalan adalah pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan kesediaan farmasi untuk mencapai hasil yang pasti, agar meningkatkan mutu kehidupan pasien (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2016).

Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan Sediaan farmasi, Alat kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Selanjutnya bahwa pelayanan Sediaan Farmasi di Rumah Sakit harus mengikuti Standar Pelayanan Kefarmasian yang selanjutnya diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan (Kemenkes, 2016).

Waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan

pasien yang menebus resep di rumah sakit (Esti, 2015). Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Bila waktu tunggu lama, maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada kepuasan pasien pada masa mendatang (Wijono, 1999).

Standar Pelayanan Minimal waktu tunggu sesuai Permenkes nomor 129 tahun 2008 adalah ≤ 30 menit untuk obat jadi dan ≤ 60 menit untuk obat racikan. Faktor-faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu berdasarkan jurnal kesehatan masyarakat tahun 2018 adalah SDM yang kurang, sarana dan prasarana yang kurang memadai, Sistem Informasi Manajemen RS (SIM RS), Standar Prosedur Operasional (SPO), dan penulisan obat yang tidak sesuai Formularium (Purwandari dkk, 2017)

Waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat jalan RSU Gunung Maria Tomohon.

METODE

Dalam Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif analitik dengan metode pendekatan cross sectional. Dengan variabel yang diteliti adalah kepuasan pasien. Adapun penelitian ini dilakukan di Instalasi Rawat jalan RSUD Gunung Maria Tomohon dan dilaksanakan pada bulan januari 2023 sampai dengan febuari 2023 dengan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 254 responden. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik total sampling. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner yang diambil dari peneliti (Lintang, 2021). Kuesioner dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup dimana responden tinggal memilih jawaban yang sudah disediakan, dan bersifat langsung dimana responden menjawab tentang dirinya. Cara menjawab kuesioner adalah dengan memberi tanda centang (√) pada salah satu kolom pilihan. Seluruh pernyataan dalam kuesioner ini berisi 20 butir pernyataan. Setelah lembar kuesioner diisi oleh responden, peneliti mengumpulkan kembali lembar kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan umur

Umur	Jumlah	Persentase
Umur 17-25 tahun	9	3,5%
Umur 26-35 tahun	23	9,1%
Umur 36-45 tahun	152	59,8%
Umur 46-55 tahun	59	23,2%
umur ≤ 55tahun	11	4,2%
Total	254	100%

Sumber : data primer (2023)

Karakteristik responden berdasarkan umur dari 254 responden, kelompok umur dengan responden terbanyak berada pada kelompok dengan rentang umur 36-45 tahun yaitu sebanyak 152 responden (59,8%), sedangkan kelompok umur dengan responden paling sedikit jumlahnya adalah kelompok dengan umur 17-25 tahun yaitu 9 responden (3,5%).

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	139	54,7%
Perempuan	115	45,3%
Total	254	100%

Sumber : data primer (2022)

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, responden dalam penelitian ini didominasi oleh jenis kelamin laki-laki 139 responden (54,7%) dan jenis kelamin perempuan 115 responden (45,3%). Jenis kelamin laki-laki yang terbanyak dalam penelitian ini disebabkan oleh sebagian besar responden yang berkunjung di RSUD Gunung Maria Tomohon yang ditemui peneliti adalah jenis kelamin laki-laki.

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	4	1,6%
SMP	9	3,5%
SMA	186	73,2%
SARJANA	55	21,7%
Total	254	100%

Sumber : data primer (2023)

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dari 254 responden, tingkat pendidikan terakhir SMA yang paling

banyak 186 responden (73,2%) dari total 254 responden. Masih juga terdapat responden yang berpendidikan Sarjana sebanyak 55 responden (21,7%). Responden yang berpendidikan SMP sebanyak 9 responden (3,5%). Dan sebanyak 4 responden (1,6%) memiliki pendidikan SD. Berdasarkan tingkat pendidikan tersebut jelas terlihat bahwa sebagian besar responden tidak ada yang berasal dari jurusan yang berhubungan dengan kesehatan.

Tabel 4. Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Instalasi Rawat Jalan RSUD Gunung Maria Tomohon

Waktu Tunggu	Jumlah	Persentase
Sesuai Standart	135	53,1%
Tidak Sesuai Standart	119	46,9%
Total	254	100%

Sumber : data primer (2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa waktu tunggu dengan kategori baik/sesuai standart yaitu 135 responden (53,1%), dan sebagian menyatakan bahwa waktu tunggu dengan kategori kurang baik/tidak sesuai standart yaitu 119 responden (46,9%)

Menurut peneliti resep racikan merupakan yang membutuhkan waktu pengerjaan yang lama. Karena pada obat racikan terdapat beberapa jenis penyakit yang membutuhkan banyak obat dalam setiap pengobatannya, Jumlah obat yang

banyak juga akan berpengaruh terhadap lamanya waktu tunggu dibandingkan dengan jumlah obat yang sedikit. Penumpukan resep pada jam kunjung yang bersamaan dapat berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan.

Tabel 5. Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Gunung Maria Tomohon

Kepuasan Pasien	Jumlah	Persentase
Puas	169	66,5%
Tidak Puas	85	33,5%
Total	254	100%

Sumber : data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar dari 254 responden, kepuasan pasien dalam menunggu obat racikan menyatakan puas sebanyak 169 responden (66,5 %) dan merasa tidak puas sebanyak 85 responden (33,5%). Responden yang mengungkapkan tidak puas dengan pelayanan resep karena kenyataan yang pasien dapati tidak sesuai dengan harapan dari pelayanan resep yang diberikan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Gunung Maria Tomohon.

Tabel 6. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Gunung maria Tomohon

Waktu Tunggu	Kepuasan Puas Total		Tidak Puas		
	F	%	F	%	
Sesuai Standart	113	44,5	22	8,7	53,1%
	135	100			

Tidak Sesuai Standart	56	22	63	24,8	46,9%
	119	100			
Total	169	66,5	85	33,5	100%
	254	100			

Sumber : data primer (2022)

Berdasarkan tabel diatas hubungan antara waktu tunggu pelayanan resepdengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Gunung Maria Tomohon dapat diketahui dari 135 responden yang waktu tunggu sesuai standart 113 responden menyatakan kepuasan atas layanan dan dari 119 responden yang waktu tunggu tidak sesuai standart 63 responden menyatakan ketidak puasan akan layanan serta hasil analisis uji *chi square* menunjukkan nilai $p\ value = 0,001 < \alpha = 0,05$ maka (H_0) ditolak, dan H_a diterima yang berarti ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon. Sedangkan untuk keeratan hubungan (pada lampiran) didapatkan Koefisien Kontingensi = 0,388 yang berarti tingkat keeratannya lemah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Lintang, 2021) dengan judul Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2021 dengan hasil bahwa responden yang menyatakan waktu

tunggu sesuai standar dan puas sebanyak 20 responden (58,8%), lebih banyak dibandingkan dengan responden yang menyatakan waktu tunggu sesuai standar tetapi tidak puas sebanyak 14 responden (41,2%). Sedangkan responden yang menyatakan waktu tunggu tidak sesuai standar dan tidak puas sebanyak 38 responden (74,5%), lebih banyak dibandingkan waktu tunggu tidak sesuai standar dan puas sebanyak 13 responden (25,5%) Hasil uji statistik diperoleh nilai $P\ value = 0,002$, maka dapat disimpulkan ada pengaruh antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Pelayanan yang lama dan tidak didukung dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien. Sebaliknya, jika waktu tunggu pelayanan 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. Sehingga kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon dinilai baik oleh pasien.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bulan Januari 2023 sampai dengan Febuari 2023 tentang hubungan

waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan di RSU Gunung Maria Tomohon maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon didapati masih ada yang tidak sesuai standart (46,9%).
2. Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon masih ada yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit (33,5%).
3. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terdapat Ada Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi revisi V. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Afolabi, M. O. & Erhun, W. O. 2003. *Patients' response to waiting time in an out-patient pharmacy in Nigeria*. Pharmaceutical Research. Benin. University of Benin. Vol. 2: 207-214.
- Daryanto dan Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Depkes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Esti, A., Y. Puspitasari. & A. Rusmawati. 2015. *Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum*. Kediri: STIKes Surya Mitra Husada.
- Hidayat, A. A. 2007. *Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016, Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 129/Menkes/SK/II/2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Muninjaya, A, A. 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: ECG.
- Nurjanah, Ika, Dkk. 2016. *Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Kepuasan Pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Prof. Dr. Rd. Kandou Manado*. Jurnal Ilmia Farmasi. Vol. 5. No. 1.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisis Ketiga. Jakarta. Salemba Medika.

- Nursalam. 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2016. *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. 23 Desember 2016. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 50. Jakarta.
- Puspita M, M, Dkk. 2018. *Waktu Tunggu Pelayanan Resep BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSIA Anugrah Medical Center Metro Sari*. Jurnal Farmasi Malahayati. Vol. 1, No. 2.
- Razak A, Pamudji G, Harsono M. Analisis Efisiensi Pengelolaan Obat Pada Tahap Distribusi dan Penggunaan di Puskesmas. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi. September 2012;2(3):186–94.
- Sampurno. 2017. *Manajemen Pemasaran Farmasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet CV.
- Wijono, J. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Wongkar, L. 2000. *Tesis: Analisis Waktu Pelayanan Pengambilan Obat Di Apotek Kimia Farma Kota Pontianak*. Depok: Program Pascasarjana Universitas Indonesia.
- Yuliani, N. N., & Letde, V. (2019). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang Bulan April Tahun 2018. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 4(1), 45-52.