



BHAMADA
Jurnal Ilmu dan Teknologi Kesehatan
<http://ejournal.bhamada.ac.id/index.php/jik>
email: jitkbhamada@gmail.com



TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI APOTEK SURANA KECAMATAN KEDUNGWUNI TAHUN 2023

Osie Listina

Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Bhamada Slawi
Email: iim.shie@gmail.com-085640774250

Info Artikel

Sejarah artikel,
Diterima: Februari 2024
Disetujui: Maret 2024
Dipublikasi: April 2024

Kata kunci:

Kepuasan, Waktu Tunggu, Obat Racikan, Obat Non Racikan

Keywords:

Satisfaction, Waiting Time, Compounded, Medicine, Non-compounded Medicine

Alamat Korespondensi:

Program Studi S1 Farmasi,
Fakultas Ilmu Kesehatan,
Universitas Bhamada Slawi

ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan resep menggambarkan tingkat efisiensi dan efektifitas petugas farmasi dalam pengerjaan resep, waktu tunggu yang lama dapat menjadi salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Apotek Surana Penelitian ini merupakan Penelitian kuantitatif pengambilan sampel sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi 90 responden. Metode pengambilan datanya menggunakan kuesioner dan *stopwatch*. Analisis datanya menggunakan uji *chicsquare*. Hasil Penelitian ini menunjukkan rata rata waktu tunggu resep racikan 10 menit dan resep non racikan 7,4 menit serta rata rata tingkat kepuasan pelayanan pasien nya 84,7% ini menunjukkan pelayanan Apotek Surana sudah baik. Hasil analisis menunjukkan ada hubungan waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Apotek Surana.

ABSTRACT

*Waiting time for prescription services describes the level of efficiency and effectiveness of pharmacy staff in processing prescriptions, long waiting times can be a component that has the potential to cause patient dissatisfaction. This research aims to determine the relationship between waiting time for drug services and patient satisfaction at the Surana Pharmacy. This research is a quantitative research. sampling in accordance with the inclusion and exclusion criteria of 90 respondents. The data collection method uses a questionnaire and a stopwatch. Data analysis used the *chicsquare* test. The results of this research show that the average waiting time for a prescription is 10 minutes and non-concocted prescriptions took 7.4 minutes and the average level of patient service satisfaction was 84.7%, this shows that Surana Pharmacy's service is good. The results of the analysis show that there is a relationship between*

PENDAHULUAN

Apotek merupakan salah satu tempat pelayanan kesehatan di Indonesia. Apotek merupakan salah satu sarana untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan sarana untuk penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat luas. Tugas dan fungsi apotek adalah tempat pengabdian seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan, sarana kefarmasi untuk melaksanakan peracikan, perubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat dan sarana penyalur perbekalan farmasi, termasuk obat yang diperlukan oleh masyarakat secara luas dan merata (Kemenkes RI, 2016).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Nursalam, 2013). Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apabila jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lama waktu pelayanan). Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat. Waktu tunggu pelayanan resep dapat mencerminkan suatu proses kerja suatu dari tenaga farmasi dalam melakukan pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan

pasien. Dalam mewujudkan pelayanan prima, apotek harus dapat mengoptimalkan waktu tunggu yang pendek untuk pelayanan resep obat jadi maupun obat racikan. Lama waktu tunggu pelayanan resep dapat mencerminkan suatu proses kerja suatu dari tenaga farmasi dalam melakukan pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Dalam mewujudkan pelayanan prima apotek harus dapat mengoptimalkan waktu tunggu yang pendek untuk pelayanan resep obat jadi maupun obat racikan (Irawati ointu, 2013).

Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan adalah 15-30 menit (Menkes RI,2016). Waktu tunggu pelayanan resep untuk non racikan 15 menit dan yang racikan yaitu 30 menit. Apabila pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan maka pasien sebagai konsumen akan berpikir kembali untuk berkunjung kembali sehingga dapat memengaruhi angka kunjungan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian non eksperimental yaitu observasional menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional* melalui prosedur penelitian survey menggunakan alat kuisioner. Penelitian ini dilakukan di Apotek Surana pada bulan Mei tahun 2023. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan teknik *accidental sampling* dengan kriteria inklusi diantaranya: pasien atau keluarga pasien yang menebus

resep baik yang racikan maupun non racikan di Apotek Surana. Pasien atau keluarga pasien usia 15-55 tahun. Bersedia menjadi responden dalam mengisi kuesioner. Pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuisisioner kepada 90 responden yang sebelumnya telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Data yang diperoleh di olah menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat. Data penelitian ini menggunakan analisis univariat yang digunakan untuk mendiskripsikan usia, jenis kelamin, pendidikan, waktu tunggu dan kepuasan pasien di Apotek Surana yang disajikan dengan menggunakan tabel distribusi

frekuensi. Analisis bivariat adalah analisis yang dilakukan terhadap data variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmojo, 2017). Analisis bivariat ini digunakan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan resep obat baik racikan maupun non racikan dengan kepuasan pasien di Apotek Surana. Uji statistik yang digunakan

adalah uji *chisquare*. Karena untuk mengetahui adanya hubungan variabel bebas dan variabel terikat dengan data berskala nominal. Analisis data ini menggunakan level of *significance* (α =alpha) sebesar 5% (0,05).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil uji validitas

Item pertanyaan	r hitung	r tabel	Ket
Variabel Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) (X₁)			
Pernyataan Nomor 1	0,620	0,3610	Valid
Pernyataan Nomor 3	0,413	0,3610	Valid
Variabel Kehandalan (<i>Reliability</i>) (X₂)			
Pernyataan Nomor 1	0,782	0,3610	Valid
Pernyataan Nomor 2	0,788	0,3610	Valid
Pernyataan Nomor 3	0,828	0,3610	Valid
Pernyataan Nomor 4	0,793	0,3610	Valid
Pernyataan Nomor 5	0,951	0,3610	Valid
Variabel Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) (X₃)			
Pernyataan Nomor 1	0,814	0,3610	Valid
Pernyataan Nomor 2	0,872	0,3610	Valid
Pernyataan Nomor 3	0,825	0,3610	Valid
Pernyataan Nomor 4	0,912	0,3610	Valid
Pernyataan Nomor 5	0,972	0,3610	Valid
Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>) (X₄)			
Pernyataan Nomor 2	0,419	0,3610	Valid
Pernyataan Nomor 5	0,381	0,3610	Valid
Variabel Perhatian (<i>Emphaty</i>) (X₅)			
Pernyataan Nomor 1	0,441	0,3610	Valid
Pernyataan Nomor 3	0,400	0,3610	Valid
Pernyataan Nomor 4	0,579	0,3610	Valid

Berdasarkan tabel 1. diatas maka dapat dijelaskan bahwa pertanyaan pada kuesioner tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu terhadap pelayanan resep obat racikan dan non racikan di Apotek Surana pada bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan perhatian didapatkan r hitung 0,400 – 0,972 yang lebih besar dari pada r tabel yaitu 0.3610 yang berarti semua item pada pertanyaan dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil uji reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	r Tabel	keterangan
Variabel Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	1,046	0,50	Reliabel
Variabel Kehandalan (<i>Reliability</i>)	0,881	0,50	Reliabel
Variabel Ketanggapan(<i>Responsiveness</i>)	0,923	0,50	Reliabel
Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	1,776	0,50	Reliabel
Variabel Perhatian (<i>Emphaty</i>)	0,562	0,50	Reliabel

Berdasarkan tabel 2 diatas maka dapat dijelaskan bahwa pertanyaan pada kuesioner tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu terhadap pelayanan resep obat racikan dan non racikan di Apotek Surana pada bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan perhatian didapatkan *Cronbach's Alpha* > 0,50 yang artinya semua pertanyaan dinyatakan reliabel.

Tabel 3. Karakteristik responden berdasar usia

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	15-24 tahun	17	18.9
2	25-34 tahun	37	41.1
3	35-44 tahun	18	20.0
4	45-55 tahun	18	20.0
Total		90	100

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat dilihat dari penyebaran kuesioner berdasarkan umur bahwa sebagian besar responden yang datang ke Apotek Surana dengan responden berumur 25-34 tahun sebanyak 37 responden dengan hasil persentase (41.1%).

Tabel 4. karakteristik pasien berdasarakan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	46	51.1
2	Perempuan	44	48.9
Total		90	100

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat dari penyebaran kuesioner berdasarkan jenis kelamin bahwa sebagian besar responden yang menjadi responden berjenis kelamin laki-laki (51.1%) di Apotek Surana. Sedangkan untuk pasien yang perempuan sebesar (48.9%).

Tabel 5. Karakteristik pasien berdasarkan tingkat pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pendidikan Dasar	6	6.7
2	Pendidikan Menengah	60	66.7
3	Pendidikan Tinggi	24	26.7
Total		90	100

Sumber: Data Primer

Berdasarkan pada tabel 5 hasil penelitian didapatkan pendidikan terakhir responden yang paling besar adalah Sekolah Menengah Atas (SMA/ sederajat) dengan nilai 60 dari 90 responden dengan hasil akhir presentase sebesar 66.7%.

Tabel 6. Jenis resep di Apotek Surana

No	Jenis Resep	Jumlah resep	Waktu penyelesaian resep (menit)	Rata-rata tiap resep
1	Racikan	36	360	10
2	Non racika	54	524	7,4
Total		90		

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 6 rata rata waktu tunggu apotek bahwa waktu tunggu pelayanan resep

Waktu Tunggu Pelayanan Obat	Puas		Sangat Puas		Total		P value
	F	%	F	%	F	%	
Tidak sesuai standar	12	13.3	13	14,4	25	27.8	0.255
Sesuai standar	38	42.2	27	30.0	65	72.2	
Total	50	55.6	40	44.4	90	100.0	

resep obat racikan adalah 10 menit dan non racikan 7,4 menit hasil yang didapat telah memenuhi standart pelayanan kefarmasian di

untuk non racikan kurang dari 15 menit, dan yang racikan kurang dari 30 menit (Permenkes RI, 2016).

Tabel 7. Kepuasan berdasarkan keseluruhan dimensi

No	Dimensi	Hasil (%)	Keterangan
1.	<i>Tangible</i> / bukti fisik	86,6	Sangat puas
2.	<i>Reliability</i> / Kehandalan	81,78	Sangat puas
3	<i>Responsiveness</i> / ketanggapan	84,2	Sangat puas
4	<i>Assurance</i> / jaminan	83,25	Sangat puas
5	<i>Empathy</i> / perhatian	87,7	Sangat puas
	Rata rata	84,7	Sangat puas

Pada tabel 7 menunjukkan bahwa persentase rata-rata dari seluruh dimensi menyatakan kepuasan responden terhadap pelayanan di Apotek Surana dengan rata rata 84,7 responden

merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Apotek Surana.

Tabel 8. Hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan dimensi kepuasan bukti fisik di Apotek Surana

Berdasarkan tabel 8, keterkaitan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan berdasarkan bukti fisik di Apotek Surana dengan mutu pelayanan sesuai standar dengan kriteria sangat puas didapatkan hasil 27 dengan persentase 30.0%. Selanjutnya di uji menggunakan analisis statistic *Chi Square*. Berdasarkan hasil analisis statistik dengan menggunakan data *Chi Square* didapatkan *p*

value sebesar 0.255 (> 0.05), sehingga H_a di terima, yang berarti ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan berdasarkan dimensi bukti fisik di Apotek Surana. Hal ini berarti keterkaitan waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pada dimensi bukti fisik sangat berpengaruh.

Tabel 9. Hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan dimensi kepuasan kehandalan di Apotek Surana

Waktu Tunggu Pelayanan Obat	Kepuasan Pasien								<i>P value</i>
	Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		Total		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Tidak sesuai standar	1	1.1	21	23.3	3	3.3	25	27.8	0.001
Sesuai standar	0	0	31	34.4	34	37.8	65	72.2	
Total	1	1.1	52	57.7	37	41.1	90	100.0	

Berdasarkan tabel 9. keterkaitan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan dengan hasil mutu pelayanan dengan hasil terdapat 31 responden yang puas terhadap pelayanan di Apotek Surana dengan hasil persentasenya 34.4%. Ada 34 responden dengan hasil persentase 37.8% dimana merupakan hasil yang terbesar dengan kriteria sangat puas. Selanjutnya diuji menggunakan analisis

statistic *Chi Square*. Berdasarkan hasil analisis statistik dengan menggunakan data *Chi Square* didapatkan *p value* sebesar 0.001 (< 0.05), sehingga H_a diterima, yang berarti ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan di Apotek Surana.

Tabel 10. Hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan dimensi kepuasan ketanggapan di Apotek Surana

Kepuasan Pasien	
-----------------	--

Waktu Tunggu Pelayanan Obat	Cukup Puas		Puas		Total		P value
	F	%	F	%	F	%	
Tidak sesuai standar	13	14.4	12	13.3	25	27.8	0.000
Sesuai standar	8	8.9	57	63.3	65	72.2	
Total	21	23.3	69	76.7	90	100.0	

Berdasarkan tabel 10 keterkaitan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan tingkat kepuasan pada dimensi ketanggapan dengan terdapat juga 57 responden dengan hasil persentase 63.3% memiliki kriteria puas terhadap pelayanan di Apotek Surana sehingga telah sesuai standar dengan mutu pelayanan yang baik. Selanjutnya diuji menggunakan analisis statistic *Chi Square*. Berdasarkan hasil

analisis statistik dengan menggunakan data *Chi Square* didapatkan *p value* sebesar 0.000 (< 0.05), sehingga H_0 di terima, yang berarti ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan berdasarkan dimensi ketanggapan di Apotek Surana.

Tabel 11. Hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan dimensi kepuasan jaminan di Apotek Surana

Waktu Tunggu Pelayanan Obat	Kepuasan Pasien								P value
	Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		Total		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Tidak sesuai standar	5	5.6	14	15.6	6	6.7	25	27.8	0.186
Sesuai standar	5	5.6	36	40.0	24	26.7	65	72.2	
Total	10	11.1	50	55.6	30	33.3	90	100.0	

Berdasarkan tabel 11 keterkaitan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan tingkat kepuasan pada dimensi Jaminan dengan hasil mutu pelayanan mutu pelayanan dengan hasil 14 responden dan hasil persentasenya sebesar 15.6%. Beberapa juga ada responden yang merasa sangat puas namun hasil mutu pelayanan nya tidak sesuai standar dengan hasil 6 responden yang merasa sangat puas dan hasil persentasenya 6.7% , beberapa juga ada responden yang merasa cukup puas dengan

hasil mutu pelayanannya sesuai dengan standar kefarmasian dengan hasil terdapat 5 responden yang cukup puas terhadap pelayanan di Apotek Surana dengan hasil persentasenya 5.6%. Ada 36 responden dengan hasil persentase 40.8% dimana merupakan hasil yang terbesar dengan kriteria puas sehingga hasil yang didapatkan telah sesuai dengan standar waktu tunggu dalam pelayanan obat baik obat racikan maupun non racikan. Selanjutnya di uji menggunakan analisis statistic *Chi Square*.

Berdasarkan hasil analisis statistik dengan menggunakan data *Chi Square* didapatkan *p value* sebesar 0.000 (< 0.05), sehingga H_0 di terima, yang berarti ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan

berdasarkan dimensi kepuasan jaminan di Apotek Surana.

Tabel 12. Hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan dimensi kepuasan perhatian di Apotek Surana

		Kepuasan Pasien						
Waktu Tunggu Pelayanan Obat		Puas		Sangat Puas		Total		P value
		F	%	F	%	F	%	
Tidak standar	sesuai	18	20.0	7	7.8	25	27.8	0.050
Sesuai standar		33	36.7	32	35.6	65	72.2	
Total		51	56.7	39	33.3	90	100.0	

Berdasarkan tabel 12 keterkaitan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan berdasarkan dimensi perhatian di Apotek Surana dengan mutu pelayanan tidak sesuai standar kefarmasian sebanyak 18 dengan persentase 20.0% dengan kriteria puas, sedangkan pada mutu pelayanan yang sudah sesuai standar kefarmasian dengan kriteria puas lebih besar dibandingkan dengan mutu pelayanan dengan kriteria sangat puas dimana hasil kriteria puas yang memiliki mutu pelayanan sesuai standar sebesar 33 dengan persentase 36.7%. pada mutu pelayanan yang tidak sesuai standar kefarmasian dengan katagori sangat puas didapatkan hasil sebanyak 7 dengan persentase 7.8%. dan pada mutu pelayanan sesuai standar dengan kriteria sangat puas didapatkan hasil 32 dengan persentase 35.6%. Selanjutnya di uji menggunakan analisis statistik *Chi Square*. Berdasarkan hasil analisis statistik dengan menggunakan data *Chi Square* didapatkan *p value* sebesar 0.050 (> 0.05), sehingga H_0 di terima, yang berarti ada hubungan antara

waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan berdasarkan dimensi perhatian di Apotek Surana. Hal ini dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat ada keterkaitannya dengan dimensi kepuasan perhatian. Petugas Apotek Surana dapat memberikan informasi yang jelas dan terbuka terkait waktu tunggu, dan petugas telah memberikan perhatian yang memadai terhadap kebutuhan dan pertanyaan pelanggan. Selain memberikan informasi petugas apotek juga dapat berinteraksi dengan ramah informatif, dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan perhatian.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan Dan Non Racikan Di Apotek Surana Kecamatan Kedungwuni” dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Rata rata waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Surana racikan 10 menit dan resep non racikan 7,4 menit.
2. Tingkat kepuasan pelayanan di Apotek Surana sangat puas (84,7%), menunjukkan pelayanan sudah sangat baik.
3. Ada hubungan waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Apotek Surana dimana pelayanan resep yang lama akan menurunkan tingkat kepuasan pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Anief, Moh (2019). Ilmu Meracik Obat Teori dan Praktik Gadjah Mada Universitas Press.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia No 73 Tahun 2016 Tentang Standart Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Elfrida, Z.Z., Permadi, Y.W., Muthoharoh, A., & Pambudi, D . B. (2021). Evaluasi SPO Pelayanan Farmasi Klinik di Apotek Berdasarkan Petunjuk Teknis Pelayanan Kefarmasian di Apotek Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah JOPHUS: Journal Of Pharmacy UMUS*, 3 (01), 64-74
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia (2017) Peraturan Menteri Kesehatan No 9 Tahun 2017 Tentang Apotek. Jakarta.
- Notoatmojo. (2017), Metode Penelitian Kesehatan, Jakarta Rineka Cipta.
- Nurjanah, I (2016) Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Prof. Dr. R D Kandou Manado. *PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT* Vol.5 No 1 FEBRUARI 2016 ISSN 2302-2493.
- Nursalam. (2014). Manajemen Keperawatan. Jakarta Salemba Medika.
- Pohan, Imbalo S. (2013). Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Jakarta: Kesaint Blanc.
- Rizal, M.(2014) Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU MUHAMMADIYAH BANTUL periode Juli-September 2013. Yogyakarta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D Bandung: Alfabeta.
- Yuliani, NN, 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