

Pengaruh Waktu Tunggu Pengambilan Obat Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kaladawa

The Effect of Waiting Time for Drug Taking on Patients at Puskesmas Kaladawa

Arifina Fahamsya^{1*}, Oktariani Pramiastuti², Urviana Meylani³, Fika Rizqiyana⁴
^{1,2,3,4} Program Studi Farmasi S-1, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Bhamada Slawi, Indonesia

E-mail: arifina.fahamsya@gmail.com

Article Info**Article history :**

Submitted: May 16, 2023

Accepted: June 23, 2023

Published: July 1, 2023

Ucapan terima kasih

..

Abstrak

Waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Dalam melakukan upaya peningkatan kualitas kesehatan, puskesmas harus didukung oleh pelayanan kefarmasian yang bermutu tinggi. Pelayanan yang baik di suatu puskesmas dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Penelitian ini bersifat analitik dengan menggunakan metode cross sectional untuk melihat pengaruh waktu tunggu pengambilan obat terhadap kepuasan pasien di puskesmas Kaladawa menggunakan uji chi square. Dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden yang diambil dengan teknik random sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh waktu tunggu pengambilan obat terhadap kepuasan pasien di puskesmas Kaladawa, dengan nilai p value 0,000 (<0,05). Untuk itu diharapkan kepada Puskesmas Kaladawa untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kesehatan agar pasien yang datang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata kunci : waktu tunggu, kepuasan pasien

Abstract

Waiting time is one of the factors that affect patient satisfaction. Pharmaceutical services at puskesmas are an inseparable part of the implementation of health activities that play an important role in improving the quality of medical services to the community. This research was analytic by using cross sectional method to see the effect of waiting time for taking medication on patient satisfaction at Puskesmas Kaladawa using the chi square test. The sample was 99 respondents taken by random sampling technique. The results of this study indicate that there is an effect of waiting time for taking medication on patient satisfaction at Kaladawa Health Center, with a p value of 0.000 (< 0.05). For this reason, it is expected that Puskesmas Kaladawa continues to maintain and improve health services so that patients who come are satisfied with the services provided.

Keywords : waiting time, patient satisfaction

©2022 Program Studi Farmasi S-1, Universitas Bhamada Slawi

Corresponding Author :Name* : Arifina Fahamsya*Affiliation of author* : Universitas Bhamada Slawi*Address* : Jln. Cut Nyak Dien No. 16, Kalisapu, Slawi, Kabupaten Tegal*E-mail* : arifina.fahamsya@gmail.com

A. Pendahuluan

Dalam melakukan upaya kesehatan, puskesmas harus didukung oleh pelayanan kefarmasian yang bermutu tinggi (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2014). Faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan resep adalah waktu tunggu pasien dengan pelayanan yang dirasakan. Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan obat sampai menerima obat. Berdasarkan ketentuan Permenkes No. 129/ Menkes/ SK/ 2008 tentang pelayanan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit adalah untuk obat non racikan ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit. Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Pelayanan minimal di rawat jalan berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit (Kemenkes, 2008). Menurut sumber data Bidang Pelayanan Kesehatan (2020), populasi atau pasien yang datang ke puskesmas kaladawa sebanyak 36.722 pada tahun 2020. Jumlah pasien yang tinggi dapat menyebabkan terjadinya bertambahnya lama waktu tunggu pengambilan obat. Hal ini menjadi perhatian agar pelayanan kefarmasian tetap sesuai dengan standar minimal pelayanan. Pelayanan yang baik di suatu puskesmas dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Ada kepuasan dan ketidakpuasan ketika hasil persepsi pasien sebaik atau lebih baik dari yang diharapkan. Tentunya jika pasien puas dengan pelayanan yang diberikan maka pasien akan semakin percaya diri dengan pelayanan yang diberikan.

B. Metode

Penelitian ini merupakan jenis penelitian non eksperimental, dengan rancangan cross sectional dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kaladawa pada bulan Maret 2022. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik random sampling dengan kriteria inklusi diantaranya: pasien yang berobat lebih dari satu kali, pasien yang berusia 18-60 tahun dan pasien yang bersedia menjadi responden. Pengambilan data dilakukan dengan penyembaran kuesioner kepada 99 responden yang sebelumnya telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Data yang diperoleh diolah dengan analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis univariat dilakukan terhadap variabel-variabel hasil survei yang dimaksudkan untuk menjelaskan atau menjelaskan sifat-sifat masing-masing variabel survey (Notoatmodjo, 2010) Dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat yang digunakan untuk mendeskripsikan umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, waktu tunggu, konseling apoteker, kepuasan pasien di Puskesmas Kaladawa yang disajikan dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi. Analisis bivariat adalah analisis yang dilakukan dengan dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2010). Dalam menganalisis bivariat, karena variabel independen dan dependen berskala nominal, untuk itu uji yang digunakan adalah uji Chi Square. Apakah ada hubungan

yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen, digunakan p value dengan tingkat kesalahan (α) yang digunakan yaitu 5% atau 0.05. Pernyataannya: apabila p value ≤ 0.05 , maka H_0 ditolak, yang berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen, apabila p value > 0.05 , maka H_0 diterima, yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen, untuk nilai OR >1 itu artinya sebagai faktor resiko.

C. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Uji Validasi

1	0,628179	0,361	Valid
2	0,4384950	0,361	Valid
3	0,57923	0,361	Valid
4	0,5465974	0,361	Valid
5	0,3997503	0,361	Valid
6	0,300640655	0,361	Tidak valid
7	0,56788699	0,361	Valid
8	0,3251827	0,361	Tidak valid
9	0,508772	0,361	Valid
10	0,312912	0,361	Tidak valid
11	0,699285	0,361	Valid
12	0,5374052	0,361	Valid
13	0,57767	0,361	Valid
14	0,4022237	0,361	Valid
15	0,4241181	0,361	Valid
16	0,530281	0,361	Valid
17	0,431251	0,361	Valid
18	0,390035	0,361	Valid
19	0,532065	0,361	Valid
20	0,516863	0,361	Valid
21	0,411423	0,361	Valid
22	0,46509	0,361	Valid
23	0,447199	0,361	Valid
24	0,500863	0,361	Valid
25	0,414412	0,361	Valid
26	0,56068	0,361	Valid
27	0,43879	0,361	Valid
28	0,6094	0,361	Valid
29	0,43238	0,361	Valid
30	0,371266	0,361	Valid
31	0,497648	0,361	Valid

Berdasarkan data yang diperoleh dapat dijelaskan bahwa dari 31 butir pertanyaan terdapat tiga pertanyaan yang tidak valid. Sedangkan butir pertanyaan yang valid sebanyak 28 pertanyaan. Sehingga butir pertanyaan yang digunakan hanya 28 butir pertanyaan.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	<i>N of items</i>	Status
0,883	28	Reliabel sangat tinggi

Berdasarkan tabel 2. dapat dijelaskan bahwa 28 pertanyaan didapatkan nilai cronbach's alpha 0,833, nilai tersebut lebih besar dari 0,60. Yang artinya semua pertanyaan dinyatakan reliabel sangat tinggi

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan umur

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
18-27 Tahun	21	21,2
28-37 Tahun	31	31,3
38-47 Tahun	37	37,3
48-57 Tahun	8	8,1
>56 Tahun	2	2,1
Total	99	100

Tabel 3. menunjukkan karakteristik umur responden di puskesmas kaladawa diketahui bahwa persentasi tertinggi pada responden yang memiliki rentan usia 38- 47 tahun sebesar 37,3% dengan jumlah 37 responden. Sedangkan persentasi terendah pada usia >56 tahun sebesar 2,1% dengan jumlah 2 responden. Umur responden sebagian besar pada usia produktif yaitu 20-50 tahun (Depkes RI, 2007). Hal ini dikarenakan pada usia produktif seseorang jarang memperhatikan kesehatan, seperti pola makan dan pola hidup yang kurang sehat (Dhianingtyas, 2006).

Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	16	16,2
Perempuan	83	83,8
Total	99	100

Tabel 4. hasil karakteristik jenis kelamin responden di Puskesmas Kaladawa diketahui bahwa persentasi tertinggi pada responden perempuan sebesar 83,8% yang berjumlah 83 responden. Sedangkan responden lakilaki memiliki presentase 16,2% dengan jumlah 16 responden. Perempuan menggunakan pelayanan kesehatan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki dikarenakan perempuan lebih memperhatikan kesehatannya dengan pergi ke pelayanan kesehatan saat sakit dibandingkan dengan laki-laki (Logen, Y., & Balqis, 2015).

Tabel 5. Karakteristik berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak tamat SD	6	6,1
SD	39	39,4
SMP	29	29,3
SMK/SMA	22	22,2
DIPLOMA III	0	0
SARJANA	3	3
PASCA SARJANA	0	0
Total	99	100

Tabel 5. hasil karakteristik pendidikan responden di instalasi farmasi puskesmas kaladawa diketahui bahwa persentase tertinggi pada responden berpendidikan SD sebesar 39,4% sebanyak 39 responden. Sedangkan presentase terendah pada pendidikan sarjana sebesar 3% sebanyak 3 orang. Diploma III dan Pasca sarjana sebesar 0%. Responden yang berpendidikan SD memiliki persentase tertinggi. Sesuai dengan penelitian Napirah dkk (2016) bahwa tingkat pendidikan berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah Puskesmas Tambarana.

Tabel 6. Karakteristik berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Ibu rumah tangga	69	69,7
Buruh serabutan	11	11,1
Karyawan swasta	12	12,1
PNS	0	0
Pelajar/Mahasiswa	4	4,05
Lainnya	3	3,05
Total	99	100

Tabel 6. menunjukkan karakteristik pekerjaan responden di Puskesmas Kaladawa diketahui bahwa persentase tertinggi pada ibu rumah tangga sebesar 69,7% dengan jumlah 69 responden. Sedangkan persentase terendah pada pekerjaan lainnya sebesar 3,05% sebanyak 3 responden. Semakin tinggi tingkat pekerjaan seseorang maka semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan fasilitas kesehatan yang lebih baik dan lengkap dari segi sarana dan prasarana (Logen, Y., & Balqis, 2015).

Tabel 7. Distribusi frekuensi jenis resep di puskesmas kaladawa

Jenis resep	Frekuensi	Persentase (%)
Obat jadi	68	68,7
Obat racikan	31	31,3
Total	99	100

Tabel 7. hasil distribusi frekuensi jenis resep di puskesmas kaladawa dapat diketahui bahwa persentase tertinggi pada obat jadi sebesar 68,7% dengan jumlah 68 responden. Sedangkan persentase terendah pada obat racikan sebesar 31,3% dengan jumlah 31 responden.

Tabel 8. Distribusi frekuensi waktu tunggu pengambilan obat di puskesmas kaladawa

Variable waktu tunggu	Frekuensi	Persentase (%)
Sesuai standar	83	83,9
Tidak sesuai standar	16	16,1
Total	99	100

Tabel 8 menunjukkan distribusi frekuensi waktu tunggu pelayanan obat di Puskesmas Kaladawa diketahui bahwa persentase tertinggi pada waktu tunggu sesuai standar sebesar 83,9% dengan jumlah 83 responden. Sedangkan persentase terendah pada waktu tunggu tidak sesuai standar sebesar 16,1% dengan jumlah 16 responden. Dari data tersebut didapatkan rata-rata waktu tunggu pengambilan obat jadi 4,4 menit dan rata-rata pengambilan obat racikan 6,9 menit.

Tabel 9. Distribusi frekuensi kepuasan pasien di puskesmas kaladawa

Variable kepuasan pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	68	68,7
Tidak puas	31	31,3
Total	99	100

Tabel 9. menunjukkan distribusi frekuensi kepuasan pasien di puskesmas kaladawa dapat diketahui bahwa persentase tertinggi pada variabel puas sebesar 68,7% dengan jumlah 68 responden. Sedangkan persentase terendah pada variabel tidak puas sebesar 31,3% dengan jumlah 31 responden. Hal tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan Khadijah (2021) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Brebes sebesar 83,24% yang artinya perlu ditingkatkan lagi pelayanan di Puskesmas Kaladawa. Penelitian yang dilakukan menggunakan penilaian pada lima dimensi kepuasan, yaitu tangibels (kenyataan), reability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), emphyaty (empati). Berdasarkan hasil penelitian yang di dapat dari 99 responden dikatakan bahwa 68 responden (68,7%) menyatakan

puas dan 31 responden (31,3%) menyatakan tidak puas. Tingkat kepuasan berdasarkan lima pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat pada data sebagai berikut:

Tabel 10. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Tangibels (Kenyataan)

Pertanyaan	Kepuasan pasien			
	Puas		tidak puas	
	F	%	F	%
Puskesmas menyediakan ruang tunggu cukup luas	97	98	2	2
Puskesmas menyediakan ruang tunggu yang bersih	90	91	9	9
Puskesmas menyediakan ruang tunggu yang baik dan nyaman	83	83,9	16	16,1
Penampilan petugas rapi	98	99	1	1
Puskesmas menata loket dengan baik dan mudah dijangkau	97	98	2	2

Dimensi kenyataan (tangible) merupakan kenyataan atau bukti fisik yang harus tersedia dan merupakan tampilan layanan yang meliputi peralatan infrastruktur yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung, meliputi peralatan fisik, peralatan, personel, peralatan komunikasi (Wijono, 2000). Berdasarkan tabel 10. Responden mengatakan bahwa peringkat kepuasan tertinggi pada pernyataan penampilan petugas rapi sebanyak 98 responden (99%) menyatakan puas. Penampilan petugas yang rapi merupakan sesuatu yang perlu diperhatikan, hal ini akan memberikan karakteristik yang khas untuk pemberi image (citra) tentang jasa pelayanan yang akan diberikan (Ifmaily, 2006). Pernyataan yang memiliki persentase tingkat kepuasan terendah pada pernyataan puskesmas menyediakan ruang tunggu yang nyaman sebanyak 83 responden (83,9%) menyatakan puas, pernyataan ini memiliki persentase terendah pada dimensi tangible. Hal tersebut dikarenakan tempat duduk pada puskesmas yang jumlahnya terbatas sehingga, ketika ada program kesehatan yang lain pasien mendapatkan tempat duduk yang sedikit berdesakan. Berdasarkan data tersebut, pasien dikatakan puas dengan butir pernyataan dalam dimensi bukti fisik (tangible) sebesar 73,7%. Artinya, pelayanan yang didapatkan pasien telah sesuai dengan yang diharapkan pasien.

Tabel 11. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Reability (Keandalan)

Pertanyaan	Kepuasan pasien			
	Puas		Tidak puas	
	F	%	F	%
Waktu tunggu pelayanan obat yang dilakukan petugas cukup singkat	90	89,9	9	9,1
Obat yang diresepkan selalu tersedia di Puskesmas	87	87,9	12	12,1
Pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit	92	92,9	7	7,1

Menurut Supranto (2002) keandalan atau reliability merupakan aspek kualitas pelayanan berupa kemampuan untuk secara konsisten (akurat) memberikan kinerja/pelayanan yang dijanjikan. Dari 99 responden didapatkan bahwa persentase tertinggi tingkat kepuasan pada pernyataan pelayanan mudah dipahami dan tidak berbelit- belit sebanyak 92 responden (92,9%) menyatakan puas. Tingkat kepuasan yang memiliki persentase terendah pada pernyataan obat yang diresepkan selalu tersedia di Puskesmas sebanyak 87 responden (87,9%) menyatakan puas. Persentase tertinggi pada ketidakpuasan pasien pada pernyataan obat yang diresepkan selalu tersedia di puskesmas sebanyak 12 responden (12,1%) menyatakan tidak puas. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan Maharani dan Dyah (2016) yang menyatakan bahwa persediaan obat di puskesmas Kaladawa harus disesuaikan dengan banyaknya kebutuhan masyarakat sekitar karena persediaan obat-obatan yang tidak lancar akan menghambat proses pelayanan kesehatan. Pengadaan obat merupakan merupakan salah satu aspek penting dalam pengelolaan obat. Proses pengadaan obat yang baik akan menjamin tersedianya obat yang baik. Ketidaksiuaian pengadaan obat akan berpengaruh pada ketersediaan obat pada pelayanan kesehatan (Dwiantara dkk 2004).

Tabel 12. Tingkat kepuasan berdasarkan responseiveness (ketanggapan)

Pertanyaan	Kepuasan pasien			
	Puas		tidak puas	
	F	%	F	%
Petugas tanggap terhadap masalah pasien	88	88,9	11	11,1
Petugas cepat dalam melayani obat	91	92	8	8
Petugas memberikan perhatian terhadap keadaan pasien	83	83,8	16	16,2
Petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial	94	95	5	5

Aspek responsiveness merupakan aspek kualitas pelayanan berupa kemampuan eksekutif untuk memberikan informasi dan merespon dengan cepat kebutuhan dan tuntutan pasien (Supranto, 2011). Dari 99 responden di dapatkan hasil bahwa

persentase kepuasan tertinggi pada pernyataan petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status pasien sebanyak 94 responden (95%) menyatakan puas. Membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan petugas sama rata dan tidak membeda-bedakan pasien berdasarkan status sosial. Persentase kepuasan terendah pada pernyataan petugas memberikan perhatian terhadap keadaan pasien sebanyak 83 responden (83,8%) menyatakan puas. Point ini memiliki persentase ketidakpuasan tertinggi pada dimensi responsiveness. Artinya puskesmas perlu meningkatkan kepedulian terhadap keadaan pasien. Pasien mengharapkan petugas memberikan perhatian sesuai kebutuhan pasien dan memberikan informasi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien. Pasien yang kurang diperhatikan cenderung akan mengabaikan saran yang diberikan petugas atau bahkan tidak berobat kembali ke tempat pelayanan kesehatan tersebut (Ifmaily, 2006) Jaminan (assurance), kemampuan tenaga kesehatan untuk merangsang keyakinan dan keyakinan terhadap janji yang dibuat kepada pasien. Kriteria ini terkait dengan pengetahuan, etiket, dan kepribadian petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan. Ketika kriteria ini terpenuhi, pengguna layanan tidak berisiko (Muninjaya, A, 2011).

Tabel 13. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Assurance (Jaminan)

Pertanyaan	Kepuasan pasien			
	Puas		tidak puas	
	F	%	F	%
Petugas memberikan obat dalam kondisi baik	98	99	1	1
Petugas mampu menjawab pertanyaan pasien mengenai obat	93	94	6	6
Petugas menyiapkan obat dengan teliti	97	98	2	2
Penampilan dan pengetahuan petugas meyakinkan	94	95	5	5

Dari 99 responden didapatkan hasil bahwa persentase kepuasan tertinggi pada pernyataan petugas memberikan obat dalam kondisi baik sebanyak 98 responden (98%) menyatakan puas. Menunjukkan bahwa petugas telah memberikan obat dengan sebaik mungkin sehingga mampu meningkatkan rasa kepercayaan pasien terhadap petugas. Tingkat kepuasan terendah pada pernyataan petugas mampu menjawab pertanyaan pasien mengenai obat sebanyak 93 responden (94%) responden menyatakan puas. Menunjukkan bahwa petugas memiliki keahlian dan kemampuan yang dapat dipercaya pasien, namun pada point ini perlu ditingkatkan karena dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Tabel 14. Tingkat kepuasan berdasarkan empathy (empati)

Pertanyaan	Kepuasan pasien			
	Puas		tidak puas	
	F	%	F	%
Pelayanan petugas ramah	93	93,9	6	6,1
Pelayanan petugas sopan	97	98	2	2
Petugas mendengar dengan sabar pertanyaan dan keluhan pasien	93	94	6	6
Petugas apotek memberikan solusi terhadap masalah pengobatan	86	86,9	13	13

Tingkat kepuasan berdasarkan empathy (empati) merupakan aspek kualitas pelayanan berupa pemberian perhatian yang tulus dari petugas kepada pelanggan atau pasien secara individu (Supranto, 2011). Empati atau kepedulian petugas farmasi di Puskesmas Kaladawa dilihat dari beberapa pernyataan berdasarkan pelayanan yang telah dirasakan dengan tingkat harapan pasien. Dari 99 responden didapatkan hasil bahwa persentase tingkat kepuasan tertinggi pada pernyataan pelayanan petugas sopan sebanyak 97 responden (98%) menyatakan puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas telah sesuai dengan yang diharapkan pasien. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan Aziz (2007) menyatakan bahwa sebesar 75% responden menganggap keramahan dan kesopanan sangat penting dalam memberikan pelayanan informasi obat. Persentase terendah tingkat kepuasan pada pernyataan petugas apotek memberikan solusi terhadap masalah pengobatan sebanyak 86 responden (86,9%) menyatakan puas. Sesuai dengan penelitian Muninjaya (2011) yang menyatakan bahwa peran sumber daya manusia dalam pelayanan 8 medis sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan medis karena secara langsung dapat mencapai kepuasan pengguna pelayanan medis. Dari data yang di peroleh, didapatkan hasil bahwa adanya pengaruh waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kaladawa hal tersebut diketahui dengan hasil uji chi square yang menunjukkan bahwa nilai p value 0,000 yang artinya ada pengaruh waktu tunggu pengambilan obat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kaladawa. Sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Ika Nurjanah (2016) yang menyatakan bahwa adanya hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien. Pelayanan resep lama dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan. Namun, pelayanan resep cepat meningkatkan kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan. Kualitas pelayanan sangat baik dalam hal waktu tunggu yang cepat, sehingga apotek dapat memperoleh pasien yang loyal. Menurut penelitian yang dilakukan Maftuhah & Susilo, (2016) lama waktu tunggu dipengaruhi oleh jumlah item obat tiap resep pasien serta jumlah racikan resep juga mempengaruhi pada lamanya waktu tunggu pelayanan resep. Menunggu suatu hal sangat membosankan dan melelahkan, sehingga lamanya waktu tunggu pengambilan obat sangat erat kaitannya dengan kepuasan pasien. Sebaliknya jika waktu tunggu pelayanan yang diberikan relatif singkat, maka pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Janah, 2017).

D. Simpulan

Ada pengaruh antara waktu tunggu pengambilan obat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kaladawa dengan menggunakan uji chi square di peroleh nilai p value 0,00. Semakin cepat waktu pengambilan obat di Puskesmas Kaladawa maka tingkat kepuasan pasien semakin meningkat.

Pustaka

- Aziz, A. A. (2007). Gambaran kepuasan pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang [Tesis]. Universitas gajah mada.
- Dwiantara, Lukas dan Sumarto, R., & Hadi. (2004). Manajemen Logistik; Pedoman Praktis Bagi Sekretaris dan Staf Administrasi.
- Grasimdo. Dhianingtyas Y, Hendriati L,Y. (2006) Resiko Obesitas, Kebiasaan Merokok dan Konsumsi Garam Terhadap Kejadian Hipertensi Pada Usia Produktif. The Indonesian Journal Of Public Health 1 (1) : 105-109
- Ifmaily. (2006). Analisis Pengaruh Persepsi Layanan Farmasi Pasien Unit Rawat Jalan Terhadap Minat Beli Obat Ulang Di Instalasi Farmasi RSI. Ibnu Sina – Yarsi Padang Tahun 2006.
- Janah, S. F. (2017). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun Tahun 2017. 549, 40–42.
- Kemenkes, P. N. 60. (2008). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. May. Kesehatan, B. P. (2020). Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan, Rawat Inap, Dan Kunjungan Gangguan Jiwa Sarana Pelayanan Kesehatan Kabupaten Tegal tahun 2020.
- Khadijah, W. alif. (2021). Gambaran tingkat kepuasan pelayanan obat di 9 puskesmas brebes tugas akhir.
- Logen, Y., & Balqis, D. (2015). Faktor yang berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh pemulung di TPA Tamangapa. Skripsi. Universitas Hasanudin. 1–12.
- Maftuhah, A., & Susilo, R. (2016). Depo Farmasi Rsud Gunung Jati Kota Cirebon Tahun 2016 Waiting Time Services Outpatient Prescription in Depot Pharmacy Rsud Gunung Jati Cirebon in 2016. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Depo Farmasi Rsud Gunung Jati Kota Cirebon Tahun 2016, 39–44.
- Maharani , Dyah, D. (2016). Anallisis Pengeruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Darah Luwuk Kabupaten Banggai Regency. Tesis. Universitas Tadulako.
- Muninjaya, A, A. (2011). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. EGC. Napirah, M. R., Rahman, A., & Tony, A. (2016). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. Jurnal Pengembangan Kota, 4(1), 29. <https://doi.org/10.14710/jpk.4.1.29-39>

Notoatmodjo. (2010). Ilmu Perilaku Kesehatan. Rineka Cipta. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2014).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 634. <https://hsgm.saglik.gov.tr/depo/birimler/saglikli-beslenme-hareketlihayat-db/Yayinlar/kitaplar/digerkitaplar/TBSA-BeslenmeYayini.pdf>

Supranto. (2002). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta.

Supranto, M. . (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar Cetakan Keempat. Rineka Cipta.

Wijono, D. (2000). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi, Dan Aplikasi. Airlangga University Press.