

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN ATAS WAKTU TUNGGU RESEP DI INSTALASI FARMASI RSUD KRATON KABUPATEN PEKALONGAN

Setia Dwi Wardhani¹, Siti Nurhayati²

^{1,2} Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pekalongan
setia.dwiwardhani@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap waktu tunggu resep di Instalasi Farmasi RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan, berdasarkan dimensi kehandalan, ketanggapan, empati, berwujud, jaminan dan kepastian serta mengevaluasi ada tidaknya hubungan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan. Penelitian dilakukan pada September 2024 dengan metode survei cross-sectional menggunakan teknik purposive sampling, melibatkan 31 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner (Skala Likert 1-5) dan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS), kemudian dianalisis menggunakan SPSS Statistics 20. Hasil menunjukkan tingkat kepuasan pasien pada dimensi Reliability (81,85%), Responsiveness (82,58%), Empathy (82,97%), Tangible (84,61%), dan Assurance (86,94%), dengan rata-rata 83,79%, yang berarti pasien sangat puas sesuai standar SPM (>80%). Namun, waktu tunggu resep untuk resep non racikan adalah 68±34 menit dan resep racikan 92±11 menit, tidak memenuhi SPM (≤30 menit untuk non racikan dan ≤60 menit untuk racikan). Uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan tidak signifikan antara waktu tunggu resep (variabel independen) terhadap kepuasan pasien (variabel dependen), dengan nilai F hitung = 1,579 dan signifikansi 0,219 (>0,05). Meski waktu tunggu tidak sesuai SPM, kepuasan pasien tetap tinggi karena faktor lain dalam pelayanan.

Kata kunci: kepuasan pasien, waktu tunggu, lima dimensi, rumah sakit

ABSTRACT

This study aims to analyze outpatient satisfaction with prescription waiting times at the Pharmacy Installation of RSUD Kraton, Pekalongan Regency, based on the dimensions of reliability, responsiveness, empathy, tangibility, assurance, and certainty, as well as to evaluate whether there is a relationship between waiting times and outpatient satisfaction at the pharmacy installation of RSUD Kraton. In September 2024, the research used a cross-sectional survey with purposive sampling techniques involving 31 respondents. Data were collected through questionnaires (Likert Scale 1-5) and the Hospital Management Information System (SIM-RS), then analyzed using SPSS Statistics 20. The results showed outpatient satisfaction levels for Reliability (81.85%), Responsiveness (82.58%), Empathy (82.97%), Tangibility (84.61%), and Assurance (86.94%), with an average of 83.79%, indicating patients were delighted according to the Pharmaceutical SPM standard (>80%). However, the prescription waiting time for non-compounded prescriptions was 68±34 minutes. For compounded prescriptions, it was 92±11 minutes, both exceeding the SPM standard (≤30 minutes for non-compounded and ≤60 minutes for compounded prescriptions). A simple linear regression test revealed a positive but insignificant influence of prescription waiting times (independent variable) on outpatient satisfaction (dependent variable), with an F-value of 1.579 and a significance level of 0.219 (>0.05). Despite not meeting SPM standards, patient satisfaction remained high due to other factors in the service.

Keywords: patient satisfaction, waiting time, five dimensions, hospital

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan bagi setiap manusia. Bertambahnya pengetahuan dan tingginya taraf hidup masyarakat menimbulkan akan pentingnya kualitas Kesehatan juga ikut bertambah, sehingga sarana pelayanan kesehatan juga ikut meningkat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang menjadi pilihan adalah

rumah sakit. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat [1].

Berdasarkan SPM-RS (Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit) tahun 2008, falsafah mengenai waktu tunggu yaitu pasien harus menunggu waktu pelayanan oleh dokter dalam memberikan resep kepada apoteker hingga obat tersebut diserahkan kepada pasien [2]. Salah satu aspek yang menjadi komponen potensial seorang pasien puas dalam pelayanan rumah sakit adalah waktu tunggu, hal ini dikarenakan pasien melakukan waktu tunggu yang lama sehingga manajemen rumah sakit yang sangat dinilai kurang [3].

Penelitian ini penting karena, pertama kepuasan pasien adalah salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, terutama di instalasi farmasi rumah sakit. Waktu tunggu yang lama dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan, sehingga perlu dianalisis untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab dan area yang perlu ditingkatkan. Kedua, waktu tunggu resep baik untuk obat non racikan maupun racikan di instalasi farmasi RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan diharapkan memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM). Penelitian ini penting untuk mengevaluasi sejauh mana rumah sakit mematuhi regulasi dan standar yang ditetapkan pemerintah. Ketiga, instalasi farmasi yang optimal berkontribusi terhadap peningkatan kualitas dan efisiensi layanan rumah sakit secara keseluruhan. Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi manajemen rumah sakit untuk mengurangi waktu tunggu resep, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Keempat, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan dan pengembangan kebijakan pelayanan kesehatan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan, terutama dalam meningkatkan keandalan dan efisiensi instalasi farmasi.

Hasil Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Nur & Heru (2017) didapatkan rerata waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu selama 70,18 menit dan sebagian besar masih dalam kategori waktu lama, terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu, dengan hasil nilai $p=0,042$ atau nilai korelasi chi-square hitung=4,135. Hal ini membuktikan bahwa dengan lama waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan akan semakin meningkat pula rasa tidak puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rawat jalan, begitupun sebaliknya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Maharani & Mutmainah (2019) didapatkan hasil analisis uji statistik korelasi *Pearson's* penelitian hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali terhadap 150 pasien, didapatkan nilai $p = 0,000$ dan nilai $r = -0,607$ dimana adanya hubungan yang bermakna dan kekuatan relasi yang kuat

dengan arah korelasi negatif antara variabel tersebut. Tingkat kepuasan pasien didapatkan rata-rata 80,53% dimana nilai tersebut termasuk dalam kategori sangat puas, sedangkan waktu tunggu untuk resep obat jadi selama 26,29+5,31 menit dan obat racikan rata-rata 75,44+28,36 menit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin cepat waktu tunggu maka semakin puas pasien rawat jalan di Instalasi farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Parasuraman *et al.* (2008:64) kualitas pelayanan dapat dilihat dari dimensi sebagai berikut :

- 1) *Tangible* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- 2) *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- 3) *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
- 4) *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen.

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) adalah suatu unit di rumah sakit tempat penyelenggaraan semua kegiatan pekerjaan kefarmasian yang ditujukan untuk keperluan rumah sakit dan pasien. Pekerjaan kefarmasian yang dimaksud adalah kegiatan yang menyangkut pembuatan, pengendalian mutu sediaan farmasi, pengelolaan perbekalan farmasi (perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, distribusi, pencatatan, pelaporan, pemusnahan/penghapusan), pelayanan resep, pelayanan informasi obat, konseling, dan farmasi klinik di ruangan pasien [6].

Instalasi farmasi yang tidak optimal akan memberikan dampak terhadap rumah sakit berupa menurunnya kualitas dan pendapatan yang diterima oleh rumah sakit, maka pengelolaan farmasi yang bermutu harus dilakukan dengan tepat karena kesalahan pengolahan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan secara menyeluruh [7]. Pengukuran kualitas pelayanan sangatlah penting agar mendapatkan pelanggan yang puas dan setia. Faktor yang dapat digunakan untuk menganalisis suatu kepuasan pasien yaitu kecepatan dalam pelayanan resep. Sebagaimana kualitas dan kuantitas dari instalasi farmasi dalam melayani resep obat jadi maupun resep obat racikan. Menteri Kesehatan No.129/Menkes/ SK/II/2008 sudah memberikan standar pelayanan minimal rumah sakit, berupa waktu untuk resep obat jadi yaitu ≤ 30 menit dan untuk resep obat racikan yaitu ≤ 60 menit serta standar kepuasan pada SPM Farmasi yaitu $> 80\%$ [8].

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai hal-hal yang berkaitan dengan persoalan tersebut. Maka melihat fenomena diatas, peneliti memberi judul penelitian ini yaitu “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan atas Waktu Tunggu Resep di Instalasi Farmasi RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan”.

METODE

Jenis penelitian menggunakan metode survei dengan rancangan penelitian *cross sectional*, menurut Sugiyono (2005) *cross sectional* yaitu pengamatan hanya dilakukan sekali sesuai dengan waktu yang ditentukan dengan melihat adanya hubungan antara variabel dependen dan independen. Pada penelitian digunakan variabel bebas yaitu waktu tunggu pasien dan variabel terikat yaitu kepuasan pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang dilayani oleh apotek RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni pengambilan sampel yang memenuhi kriteria inklusi yaitu sedang menjalani rawat jalan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan dan setuju menjadi responden serta dilakukan pada bulan September 2024. Pengambilan data digunakan lembar kuesioner untuk mendapatkan skoring dan sistem informasi manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) untuk mengetahui waktu tunggu resep. Sebelum dilakukan uji analisis terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas dimensi kepuasan pasien rawat jalan yang berjumlah 35 butir item pernyataan dan menggunakan skala likert dengan lima alternatif jawaban (skor 1-5). Dari Supranto (2006), kategori interpretasi skor menurut Skala *Likert* dalam pengukuran tingkat kepuasan sebagai berikut: hasil 0% - 20% adalah tidak puas, hasil 21% - 40% adalah kurang puas, hasil 41% - 60% adalah cukup puas, hasil 61% - 80% adalah puas, dan hasil 81% - 100% adalah sangat puas.

Pengujian dilanjutkan menggunakan SPSS *statistics 20 for windows*, meliputi:

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan uji *Pearson's Correlation*, dengan kriteria jika nilai r hitung $> r$ tabel atau signifikansi $< 0,05$ maka butir item valid, sebaliknya jika r hitung $< r$ tabel atau signifikansi $> 0,05$ maka butir item tidak valid [11].

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan uji *Cronbach's Alpha* dengan kriteria jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka kuesioner reliabel, sebaliknya jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$ maka kuesioner tidak reliabel [11].

c. Uji Normalitas

Uji normalitas Kolmogorov Smirnov merupakan bagian dari uji asumsi klasik. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Dasar pengambilan keputusan adalah jika nilai Signifikansi $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal dan jika nilai Signifikansi $< 0,05$ maka nilai residual tidak berdistribusi normal [11].

d. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Syarat uji regresi linear sederhana adalah yang pertama valid dan reliabel, yang kedua normal dan linear. Pengambilan keputusan dalam uji regresi linear sederhana dapat mengacu pada dua hal, yakni: jika nilai signifikansi $< 0,05$ artinya variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y dan jika signifikansi $> 0,05$ artinya variabel X berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel Y [11].

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

- a. Pada penelitian dilakukan terhadap 31 responden dengan pengisian kuesioner yang telah tersedia. Uji validitas didapatkan hasil nilai r tabel yaitu 0,355 dengan taraf kepercayaan 95%. Hasil uji validitas kuesioner semua dimensi kepuasan pasien menunjukkan hasil valid.

Tabel 1. Hasil uji validitas kuesioner kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan

No.	Pertanyaan	Nilai r hitung	Ket.
Dimensi Kehandalan (<i>reliability</i>)			
1.	Petugas memberi informasi tentang nama obat	0,645	Valid
2.	Petugas memberi informasi tentang dosis obat	0,658	Valid
3.	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat	0,546	Valid
4.	Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat	0,678	Valid
5.	Adanya informasi tentang tindakan yang harus	0,612	Valid

	dilakukan terhadap obat yang tersisa		
6.	Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat	0,538	Valid
7.	Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang bisa dimengerti pasien	0,668	Valid
8.	Petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat	0,685	Valid
	Dimensi Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)		
9.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	0,675	Valid
10.	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	0,755	Valid
11.	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta	0,715	Valid
12.	Setiap keluhan pasien di atasidengan cepat	0,688	Valid
13.	Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggung jawabkan	0,676	Valid
14.	Petugas memiliki pengetahuanserta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat	0,785	Valid
15.	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat	0,736	Valid
	Dimensi Empathy		
16.	Petugas tidak membuat pasien untuk menunggu lama	0,619	Valid
17.	Petugas memberi layanan dengan sepenuh hati	0,826	Valid
18.	Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta	0,802	Valid
19.	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat	0,809	Valid
20.	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	0,818	Valid
	Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)		
21.	Tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat	0,817	Valid
22.	Petugas farmasi berpenampilan rapi	0,687	Valid
23.	Tempat duduk di farmasi mencukupi	0,638	Valid
24.	Fasilitas seperti AC di ruang tunggu membuat nyaman	0,783	Valid
25.	Letak instalasi farmasi mudah dicapai	0,670	Valid
26.	Semua obat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit	0,720	Valid
27.	Tersedianya antrian resep elektornik	0,518	Valid
	Dimensi Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)		
28.	Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan	0,401	Valid
29.	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterima	0,687	Valid
30.	Petugas farmasi dapat dipercaya	0,628	Valid

31.	Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya	0,687	Valid
32.	Layanan yang diberikan tepat	0,743	Valid
33.	Petugas farmasi ramah dan sopan	0,609	Valid
34.	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	0,779	Valid
35.	Petugas farmasi memiliki wawasan yang luas untuk memberikan pelayanan	0,777	Valid

Sumber: data primer diolah, 2024

b. Hasil pengujian reliabilitas pada variabel kepuasan diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* $0,965 > 0,60$ (memenuhi kriteria), maka dimensi kepuasan pasien menunjukkan reliabel.

2. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji Normalitas diketahui nilai signifikansi $0,920 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

3. Identifikasi Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dapat di klasifikasi berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Kuesioner dibagikan kepada 31 pasien yang dilayani oleh apotek rawat jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan yang kemudian menjadi responden dalam penelitian ini. Usia merupakan salah satu faktor yang bisa berpengaruh dalam penilaian seseorang karena pengetahuan, pengalaman dan pandangan dalam mendapatkan pelayanan yang memuaskan terhadap sesuatu [12]. Tingkat pendidikan adalah faktor penilaian terhadap sesuatu. Pendidikan yang tinggi memberikan penilaian yang obyektif seperti daya tangkap, pengalaman, informasi, sikap dan minat [13].

Tabel 2. Karakteristik responden pasien rawat jalan instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.

No	Profil Pasien Rawat Jalan	Jumlah	Persentase (%) N= 31
1.	Jenis Kelamin		
	a. Pria	14	45,16
	b. Wanita	17	54,84
2.	Umur (tahun)		
	a. < 20	2	6,45
	b. 21 – 30	3	9,68
	c. 31 – 40	3	9,68
	d. > 41	23	74,19
3.	Pendidikan		
	a. SD	9	29,03
	b. SMP / SLTP	6	19,35
	c. SMA / SLTA	10	32,25
	d. Sarjana / Diploma	4	12,90
	e. Tidak sekolah	2	6,45
4.	Pekerjaan		
	a. Pelajar/Mahasiswa	2	6,45
	b. Wiraswasta	6	19,35

c. Pegawai Swasta	2	6,45
d. Petani/Pekebun	1	3,23
e. IRT	12	38,71
f. Lain-lain	8	25,81

Sumber: data primer diolah, 2024

4. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan

Kepuasan pasien merupakan indikator dalam kualitas pelayanan. Menurut Kotler (2002) kualitas pelayanan merupakan suatu pelayanan yang mempengaruhi kemampuan untuk menimbulkan rasa puas pada setiap orang. Berdasarkan [2] tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit harus menjamin ketersediaan sediaan farmasi dan sumber daya manusia yang memberikan pelayanan kefarmasian dengan baik.

a. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Bertujuan untuk mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan tentang kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat.

Tabel 3. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Keandalan (*Reliability*) di Instalasi Farmasi RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.

No.	Pertanyaan	Σ Skor	Σ Skor Maksimal	%	Kriteria
1.	Petugas memberi informasi tentang nama obat	131	155	84,52	Sangat Puas
2.	Petugas memberi informasi tentang dosis obat	132	155	85,16	Sangat Puas
3.	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat	136	155	87,74	Sangat Puas
4.	Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat	125	155	80,65	Puas
5.	Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa	117	155	75,48	Puas
6.	Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat	114	155	73,55	Puas
7.	Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang bisa dimengerti pasien	137	155	88,39	Sangat Puas
8.	Petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat	123	155	79,35	Puas
Rata-rata				81,85	Sangat Puas

Sumber: data primer diolah, 2024

Rata-rata nilai dimensi keandalan adalah sangat baik. Akan tetapi, pada tahap penyerahan obat, ada beberapa masalah yang terjadi diantaranya ada penumpukan resep pada keranjang yang tidak segera diselesaikan, sehingga

mengakibatkan antrian panjang dan lama. Penumpukan resep juga berhubungan dengan jam kunjung pasien diatas pukul 10.00 WIB karena mulai pukul 10.00 WIB semua poliklinik sudah lengkap dalam memberikan pelayanan.

Menurut peneliti, petugas perlu memberikan pelayanan obat yang cepat, tepat waktu, akurat, dan memuaskan kepada pasien. Pada tahap penyerahan obat, petugas juga harus berupaya mencegah terjadinya kesalahan pemberian obat (*medication error*). Untuk itu, setiap petugas diharapkan bekerja dengan lebih teliti, termasuk melakukan verifikasi ulang guna memastikan keakuratan resep yang diberikan kepada pasien. Dengan jumlah sumber daya manusia yang memadai, petugas dapat melaksanakan pelayanan obat secara efisien dan akurat. Hal ini memungkinkan waktu tunggu menjadi lebih singkat, karena resep yang diterima dapat segera diproses tanpa menimbulkan penumpukan resep di keranjang.

b. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Bertujuan untuk mengetahui kemampuan dalam menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik meliputi pemenuhan kebutuhan, keluhan, dan pemberian informasi di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.

Tabel 4. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) di Instalasi Farmasi RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.

No.	Pertanyaan	Σ Skor	Σ Skor Maksimal	%	Kriteria
9.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	134	155	86,45	Sangat Puas
10.	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	125	155	80,65	Puas
11.	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta	126	155	81,29	Sangat Puas
12.	Setiap keluhan pasien di atasi dengan cepat	127	155	81,94	Sangat Puas
13.	Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggung jawabkan	132	155	85,16	Sangat Puas
14.	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat	128	155	82,58	Sangat Puas
15.	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat	124	155	80	Puas
Rata-rata				82,58	Sangat Puas

Sumber: data primer diolah, 2024

Rata-rata nilai dimensi ketanggapan adalah sangat baik. Akan tetapi, pada sistem antrian online, tidak terdapat pemisahan antara pasien umum dan pasien BPJS. Akibatnya, pasien umum merasa kurang puas karena mereka harus menunggu lama untuk pengambilan obat meskipun telah membayar secara

mandiri. Ketidakpuasan ini muncul karena kurangnya diferensiasi layanan yang mempertimbangkan kebutuhan dan ekspektasi pasien umum yang membayar secara langsung. Hal ini menunjukkan perlunya pengelolaan sistem antrian yang lebih adil dan efisien untuk meningkatkan kepuasan pasien.

c. Dimensi Empati (*Empathy*)

Bertujuan untuk mengetahui rasa peduli berupa perhatian secara individual kepada pasien, memahami kebutuhan pasien serta kemudahan untuk dihubungi oleh pasien di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.

Tabel 5. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi *Empathy* di Instalasi Farmasi RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.

No.	Pertanyaan	Σ Skor	Σ Skor Maksimal	%	Kriteria
16.	Petugas tidak membuat pasien untuk menunggu lama	106	155	68,39	Puas
17.	Petugas memberi layanan dengan sepenuh hati	131	155	84,52	Sangat Puas
18.	Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta	132	155	85,16	Sangat Puas
19.	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat	139	155	89,68	Sangat Puas
20.	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	135	155	87,10	Sangat Puas
Rata-rata				82,97	Sangat Puas

Sumber: data primer diolah, 2024

Rata-rata nilai dimensi empati adalah sangat baik. Menurut peneliti, tingkat kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan dalam dimensi empati masih menghadapi beberapa kendala yang dapat memengaruhi kepuasan pasien. Namun, indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi ini adalah petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat, disertai petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien. Hal ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan di instalasi farmasi RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan telah menunjukkan hasil yang baik. Namun pada indikator yang memiliki kriteria yaitu petugas tidak membuat pasien untuk menunggu lama, masih perlu ditingkatkan supaya pasien merasa nyaman dan puas.

d. Dimensi Berwujud (*Tangible*)

Bertujuan untuk mengetahui kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal meliputi fasilitas fisik seperti gedung, perlengkapan yang dipergunakan serta penampilan pegawai yang meliputi rapih, dan bersih.

Tabel 6. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Berwujud (*Tangible*) di Instalasi Farmasi RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.

No.	Pertanyaan	Σ Skor	Σ Skor Maksimal	%	Kriteria
-----	------------	---------------	------------------------	---	----------

21.	Tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat	134	155	86,45	Sangat Puas
22.	Petugas farmasi berpenampilan rapi	133	155	85,81	Sangat Puas
23.	Tempat duduk di farmasi mencukupi	127	155	81,94	Sangat Puas
24.	Fasilitas seperti AC di ruang tunggu membuat nyaman	132	155	85,16	Sangat Puas
25.	Letak instalasi farmasi mudah dicapai	125	155	80,65	Puas
26.	Semua obat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit	126	155	81,29	Sangat Puas
27.	Tersedianya antrian resep elektornik	141	155	90,97	Sangat Puas
Rata-rata				84,61	Sangat Puas

Sumber: data primer diolah, 2024

Rata-rata nilai dimensi berwujud adalah sangat baik. Hal ini disebabkan oleh ukuran ruang tunggu di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan sudah luas dan nyaman, serta sudah ada sistem antrian elektronik. Sehingga pasien merasa nyaman dan betah di ruang tunggu obat. Jika pasien puas maka pasien akan loyal terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

e. Dimensi Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Bertujuan untuk mengetahui pengetahuan, kesopanan petugas, serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbatas dari resiko, keterampilan, termasuk sopan santun dan keramahan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.

Tabel 7. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) di Instalasi Farmasi RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.

No.	Pertanyaan	Σ Skor	Σ Skor Maksimal	%	Kriteria
28.	Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan	132	155	85,16	Sangat Puas
29.	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterima	134	155	86,45	Sangat Puas
30.	Petugas farmasi dapat dipercaya	135	155	87,10	Sangat Puas
31.	Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya	135	155	87,10	Sangat Puas
32.	Layanan yang diberikan tepat	132	155	85,16	Sangat Puas
33.	Petugas farmasi ramah dan sopan	137	155	88,39	Sangat Puas
34.	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	137	155	88,39	Sangat Puas
35.	Petugas farmasi memiliki wawasan yang luas untuk memberikan pelayanan	136	155	87,74	Sangat Puas
Rata-rata				86,94	Sangat Puas

Sumber: data primer diolah, 2024

Rata-rata nilai dimensi jaminan dan kepastian adalah sangat baik. Hal ini didukung dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pasien. Petugas telah memberikan obat dalam kondisi baik dan dengan harga yang wajar, serta menyiapkan obat secara teliti. Selain itu, mereka mampu menjawab pertanyaan

pasien terkait obat dengan baik. Namun, upaya peningkatan tetap diperlukan agar kualitas pelayanan obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan semakin baik, sehingga pasien merasa lebih puas dan loyal terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

f. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan adalah Sangat Puas dengan persentase sebesar 83,79 % sesuai dengan standar pada SPM Farmasi yaitu > 80%.

Tabel 8. Rata-rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berdasarkan lima dimensi terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.

No.	Dimensi	Skor Persentase	Kriteria
1.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	81,85	Sangat Puas
2.	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	82,58	Sangat Puas
3.	<i>Emphaty</i>	82,97	Sangat Puas
4.	Berwujud (<i>Tangible</i>)	84,61	Sangat Puas
5.	Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)	86,94	Sangat Puas
Rata-rata		83,79	Sangat Puas

Sumber: data primer diolah, 2024

5. Waktu Tunggu Resep Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan

Waktu tunggu obat merupakan waktu yang digunakan oleh instalasi farmasi rumah sakit untuk menyelesaikan resep. Kecepatan waktu akan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga instalasi farmasi akan mendapatkan pasien yang lebih banyak.

Tabel 9. Distribusi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan

Waktu tunggu	Jumlah	Rata-rata ± SD (Menit)
Obat Non Racikan	26	68±34
Obat Racikan	5	92±11

Sumber: data primer diolah, 2024

Hasil penelitian tabel 9, waktu tunggu di instalasi farmasi RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan menunjukkan obat non racikan selama 68±34 menit dan obat racikan selama 92±11 menit. Resep obat non racikan tidak memenuhi Standar Pelayanan Minimal yaitu <30 menit, begitu juga dengan obat racikan tidak memenuhi Standar Pelayanan Minimum yaitu <60 menit. Kemungkinan bisa disebabkan karena ketersediaan petugas intalasi farmasi yang masih kurang, sehingga tidak sebanding dengan jumlah kunjungan pasien.

Menurut pandangan peneliti, resep dibagi menjadi dua jenis, yaitu obat jadi dan obat racikan. Resep racikan memerlukan waktu pengerjaan yang lebih lama dibandingkan dengan obat jadi. Di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan, terdapat beberapa jenis penyakit yang membutuhkan banyak jenis obat dalam

proses pengobatannya. Jumlah obat yang banyak dalam satu resep dapat memengaruhi lamanya waktu tunggu dibandingkan dengan resep yang jumlah obatnya lebih sedikit. Oleh karena itu, petugas diharapkan dapat memberikan pelayanan obat dengan lebih cepat dan teliti. Selain itu, penumpukan resep akibat kunjungan pasien pada waktu yang bersamaan juga menjadi faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan terorganisir dengan baik.

Ketersediaan sumber daya manusia yang terbatas, baik dalam jumlah maupun kompetensi tenaga teknis kefarmasian di instalasi farmasi, memiliki dampak signifikan terhadap kecepatan pelayanan obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan. Menurut Anonim (2014) PERMENKES Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, Rumah Sakit Umum Kelas B diharuskan memiliki minimal 1 apoteker sebagai kepala instalasi farmasi, 4 apoteker untuk rawat inap yang didukung oleh minimal 8 tenaga teknis kefarmasian, serta 4 apoteker di rawat inap yang didukung oleh setidaknya 8 tenaga teknis kefarmasian. Selain itu, diperlukan 1 apoteker sebagai koordinator penerimaan, distribusi, dan produksi, yang juga dapat merangkap tugas pelayanan farmasi klinik di rawat jalan atau rawat inap, dengan jumlah tenaga teknis kefarmasian yang disesuaikan dengan beban kerja pelayanan farmasi di rumah sakit tersebut.

Menurut peneliti, jumlah sumber daya manusia di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan belum memenuhi kebutuhan ideal berdasarkan PERMENKES Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit untuk Rumah Sakit Umum Kelas B. Saat ini, instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan hanya memiliki 3 apoteker, 4 tenaga teknis kefarmasian, dan 6 tenaga umum. Jumlah apoteker di instalasi farmasi rawat jalan juga belum sesuai dengan beban kerja yang ideal, yaitu 1 apoteker untuk setiap 30 pasien. Sementara itu, jumlah pasien rawat jalan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan bulan Agustus 2024 mencapai 9.740 orang, yang seharusnya memerlukan lebih banyak apoteker untuk memenuhi standar pelayanan yang optimal.

6. Hubungan antara Waktu Tunggu Resep Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan

ANOVAa

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	528.345	1	528.345	1.579	.219 ^b
	Residual	9705.074	29	334.658		
	Total	10233.419	30			

- a. Dependent Variable: Y
- b. Predictors: (Constant), X

Berdasarkan hasil analisis Uji Regresi Linear Sederhana diketahui bahwa nilai F hitung = 1,579 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,219 > 0,05$ artinya ada pengaruh positif dan tidak signifikan antara waktu tunggu resep (variabel independent) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan (variabel dependent). Menurut peneliti, waktu tunggu pelayanan yang lama memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan pasien, karena menunggu terlalu lama dapat menyebabkan rasa bosan dan jenuh, sehingga menurunkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang dianggap kurang memadai oleh pasien menjadi masukan penting bagi rumah sakit untuk melakukan evaluasi dan meningkatkan mutu layanan di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan. Sementara itu, aspek pelayanan yang sudah dinilai baik oleh pasien perlu dipertahankan dan ditingkatkan lebih lanjut. Pelayanan yang lambat serta kurangnya dukungan sarana dan prasarana dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Sebaliknya, jika waktu tunggu relatif singkat, pasien cenderung lebih puas, merasa loyal, dan berpotensi kembali menggunakan layanan rumah sakit. Hal ini tidak hanya meningkatkan persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan tetapi juga memberikan keuntungan lebih bagi rumah sakit melalui kepercayaan masyarakat yang meningkat.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan pada dimensi *Reliability* (81,85%), *Responsiveness* (82,58%), *Empathy* (82,97%), *Tangible* (84,61%) dan *Assurance* (86,94%), maka diperoleh rata-rata persentase sebesar 83,79% dimana pasien merasa Sangat Puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Instalasi Farmasi RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan dan sesuai dengan standar pada SPM Farmasi yaitu $> 80\%$.
2. Waktu tunggu resep pasien rawat jalan didapatkan hasil untuk resep non racikan selama 68 ± 34 menit > 30 menit dan resep racikan selama 92 ± 11 menit > 60 menit, sehingga keduanya tidak memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM).
3. Hasil analisis Uji Regresi Linear Sederhana didapatkan ada pengaruh positif dan tidak signifikan antara waktu tunggu resep (variabel independent) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan (variabel dependent), nilai F hitung = 1,579 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,219 > 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anonim, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*. Jakarta, 2018.
- [2] Anonim, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Jakarta, 2016.
- [3] H. R. Sulo, "Hubungan Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda," *Sainstech Farma*, vol. 13(2), pp. 73–79, 2020.
- [4] L. Nur and S. Heru, "Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu," *Jkesvo (Jurnal Kesehat. Vokasional)*, vol. 1 No. 2, no. 2541–0644, 2017.
- [5] A. E. Maharani and N. Mutmainah, "Hubungan Antara Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali," *Fak. Farm. Univ. Muhammadiyah Surakarta*, 2019.
- [6] Siregar and Amalia, *Farmasi Rumah Sakit: Teori dan Penerapannya*. Jakarta : EGC, 2003.
- [7] H. Herjunianto, V. Wardhani, and J. Prihastuty, "Faktor yang Mempengaruhi Cakupan Layanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit," *J. Kedokt. Brawijaya*, vol. 28, no. 1, pp. 8–14, 2014, doi: 10.21776/ub.jkb.2014.028.01.15.
- [8] Anonim, *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta, 2008.
- [9] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2005.
- [10] Supranto, *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- [11] W. Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta, 2014.
- [12] J. P. Kotler, *Manajemen Pemasaran*. Prehallindo, Yogyakarta., 2002.
- [13] F. Buhang, *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Umum. Jakarta., 2007.
- [14] Anonim, "Permenkes Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit," vol. 3, p. 6, 2014.