

Hubungan Waktu Tunggu Pengambilan Obat Non Racikan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RS

Puti Adira Suci^{1*}, Erlinengsih², Meri Herliza³

^{1,2}Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi, Indonesia

*Corresponding author, e-mail: putiadirasuci27@gmail.com

Abstract

This study focuses on compounded drug intake and patient satisfaction at the Pharmacy Unit of Ibnu Sina Islamic Hospital Bukittinggi. With increasing patient complaints regarding long waiting times, understanding the factors that influence these delays and their impact on patient satisfaction is essential. The study aims to provide insights into improving the quality of pharmacy services, in line with the hospital's goal of improving patient experience and outcomes. This quantitative study involved 100 randomly selected respondents and used a survey distributed to outpatients at the hospital pharmacy. Waiting time data were collected and analyzed using the Chi-square test to evaluate the relationship between waiting time and patient satisfaction. The results showed that most patients were dissatisfied if the waiting time exceeded the hospital standard of 30 minutes. Statistical analysis showed a strong correlation between long waiting times and lower patient satisfaction scores, especially during peak service hours. Recommendations to improve patient satisfaction include increasing the number of staff during peak hours and implementing a queue management system to better manage patient flow. The average patient satisfaction level was 77%, with the Tangible dimension reaching 80% and the Reliability dimension only 63%. The Chi-square test showed a significant relationship between waiting time for drug collection and patient satisfaction ($p = 0.001$).

Keywords: Waiting Time, Patient Satisfaction, Hospital



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

Pendahuluan

Rumah sakit, menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor 47 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumahsakitan, adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan perorangan secara keseluruhan, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Peraturan Pemerintah, 2021). WHO (World Health Organization) mengatakan bahwa rumah sakit adalah bagian penting dari sistem sosial dan kesehatan dan berfungsi untuk menyediakan layanan kesehatan lengkap untuk pencegahan dan penyembuhan penyakit kepada masyarakat. Rumah sakit juga berfungsi sebagai tempat pelatihan tenaga medis dan penelitian. (Sembiring & Sinaga, 2022). Salah satu komponen penting dari pelayanan rumah sakit adalah pelayanan farmasi, yang harus memenuhi standar pelayanan minimal. Standar ini dibuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan kepastian hukum bagi tenaga farmasi, dan melindungi pasien dari penggunaan obat yang tidak rasional demi keselamatan mereka. Salah satu standar pelayanan farmasi yang harus diperhatikan di rumah sakit adalah waktu tunggu (Kurniawati *et al.*, 2016).

Waktu tunggu pelayanan resep adalah rentang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep hingga menerima obat. Waktu tunggu pelayanan resep yang lama dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Dalam konteks pelayanan kesehatan, waktu tunggu merupakan masalah yang seringkali menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Seringkali, masalah waktu tunggu pelayanan ini kurang mendapatkan perhatian dari pihak manajemen rumah sakit. Jika suatu rumah sakit mengabaikan lama waktu tunggu dalam pelayanan kesehatannya, secara keseluruhan kualitas pelayanan rumah sakit dianggap tidak profesional dan dapat menurunkan kepuasan pasien serta keluarga pasien (Laeliyah & Subekti, 2017).

Kepuasan pasien menunjukkan seberapa baik atau buruk pelayanan. Pasien akan merasa puas jika layanan kesehatannya memenuhi atau melebihi ekspektasinya. Kepuasan pasien sangat penting dan terkait dengan kecenderungan pasien untuk datang kembali, sehingga dapat digunakan sebagai pengukur kualitas pelayanan kesehatan(Andana, 2023). Tingkat kepuasan pasien menunjukkan seberapa baik pelayanan kesehatan yang diberikan kepada mereka, yang dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien setelah membandingkan kualitas layanan yang mereka terima dengan harapan mereka. Jika pasien tidak puas dengan layanan yang mereka terima, mereka cenderung untuk meninggalkan rumah sakit tersebut dan seringkali menyampaikan keluhan mereka kepada lembaga kesehatan lainnya (Ekadipta *et al.*, 2022).

Menurut Permenkes Nomor 30 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Minimal Kesehatan, waktu tunggu pelayanan farmasi dibagi menjadi dua kategori: obat non-racikan dengan standar ≤ 30 menit dan obat racikan dengan standar ≤ 60 menit. Namun, ada pasien yang mengalami waktu tunggu yang lama dari pendaftaran hingga perawatan, yang dapat memengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit. Menurut (Kuntoro & Istiono, 2017), Pemasaran yang berorientasi pada pasien berpusat pada kepuasan pelanggan, yang didefinisikan sebagai

bagaimana pelanggan menanggapi perbedaan antara kinerja aktual yang dirasakan setelah menggunakan layanan dan ekspektasi awal. Salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit adalah kepuasan pasien sebagai pengguna jasa; pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membuat pasien setia dan menarik pelanggan baru. (Kusniati Retno, dkk, 2016). Studi sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien di rumah sakit terkait dengan waktu tunggu pelayanan. Penelitian Nurjanah et al. (2017) di salah satu rumah sakit di Bandung menemukan bahwa waktu tunggu pelayanan obat sangat memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian Suwaryo & Yuwono (2017) di rumah sakit di Semarang juga menemukan bahwa waktu tunggu pelayanan obat adalah salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan (Laeliyah & Subekti, 2017) Studi yang dilakukan di RSUD Kabupaten Indramayu menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan dan waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Margiluruswati dan Irmawati (2017) di RSUD Bhakti Dharma Husada menemukan bahwa waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 67%, sesuai standar, dan resep non-racikan adalah 0%. Salah satu rumah sakit swasta tipe C yang terletak di pusat kota Bukittinggi adalah Rumah Sakit Ibnu Sina. Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi meningkatkan kepuasan pasien dengan menyediakan fasilitas kesehatan yang memadai, seperti rawat jalan, rawat inap, dan perawatan medis, bersama dengan dukungan fasilitas kesehatan lainnya.

Berdasarkan survei kepuasan pasien yang dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi pada bulan Mei 2024 terhadap 30 pasien rawat jalan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien tidak puas dengan waktu tunggu untuk mendapatkan obat non-racikan. Dari 30 responden, 19 menyatakan bahwa waktu tunggu lebih dari satu jam, dan hanya 11 yang menyatakan bahwa mereka puas dengan waktu tunggu tersebut. Waktu tunggu yang lama di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Bukittinggi mungkin lebih lama daripada standar pelayanan minimal, yaitu lebih dari 30 menit. Salah satu penyebabnya adalah banyaknya resep yang harus disiapkan dan jumlah resep yang banyak. Hasil observasi peneliti di Instalasi Farmasi menunjukkan bahwa beberapa pasien membutuhkan waktu lebih dari satu jam untuk menerima resep obat mereka, dan beberapa bahkan diberitahu untuk mengambil obat mereka besok karena resepnya banyak. Penelitian yang dimaksud adalah "Hubungan Waktu Tunggu Pengambilan Obat Non Racikan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2024".

Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan instalasi farmasi di RSI Ibnu Sina Bukittinggi. Sampel yang diambil berjumlah 100 orang responden, diperoleh sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Nonprobability sampling* dengan teknik *Purposive sampling*. Data diperoleh dengan wawancara dan observasi menggunakan kuesioner, dianalisis dengan uji *Chi-Square* pada ($p = 0,001 < 0,050$). Waktu penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2024. Lokasi penelitian dilakukan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2024.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

A. Analisa Univariat

Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pengambilan Obat Non Racikan

Melalui observasi peneliti dapat diketahui waktu tunggu pengambilan obat non racikan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi sebagai berikut :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Lamanya Waktu Tunggu Pengambilan Obat Non Racikan

Waktu Tunggu	Menit
Rata – Rata	50 menit
Minimal	28 menit
Maksimal	145 menit

Berdasarkan Tabel 1 dari 100 responden, rata-rata waktu tunggu pengambilan obat di instalasi farmasi adalah 50 menit, dengan waktu tunggu terpendek 28 menit dan terpanjang 145 menit.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pengambilan Obat Non Racikan

Variabel Waktu Tunggu	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Cepat	46	46.0
Lama	54	54.0
Total	100	100.0

Berdasarkan tabel 2 di atas, dari 100 responden, 46% mendapatkan obat non-racikan sesuai standar waktu tunggu, sedangkan 54% melebihi standar.

Sistem pencatatan otomatis digunakan di Apotek Farmasi RSI Ibnu Sina Bukittinggi untuk menghitung waktu tunggu pasien. Sistem secara otomatis mencatat waktu penerimaan resep dan penyerahan obat saat petugas memberikan nomor antrian. Oleh karena itu, waktu tunggu pasien untuk obat non-racikan dapat dihitung dari waktu yang berlalu antara waktu penerimaan dan penyerahan obat. Nomor antrian, yang ditulis secara manual oleh petugas, menunjukkan jenis obat non-racikan.

Kepuasan Pasien Berdasarkan Perdimensi di Instalasi Farmasi

1. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible*

Tabel 3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible*

Variabel Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase
Puas	80	80.0
Tidak Puas	20	20.0
Total	100	100.0

Berdasarkan Tabel 3, menunjukkan hasil kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangible* di Instalasi Farmasi. Dari 100 responden, 80 responden (80%) menyatakan puas, sementara 20 responden (20%) menyatakan tidak puas dengan dimensi *tangible* layanan farmasi. Dimensi *tangible* merujuk pada aspek fisik dan peralatan yang terkait dengan layanan farmasi (misalnya, kebersihan, kerapian, dan peralatan yang digunakan).

2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Tabel 4. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Variabel Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase
Puas	63	63.0
Tidak Puas	37	37.0
Total	100	100.0

Berdasarkan Tabel 4, menyajikan data kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability* (keandalan) layanan farmasi. Dari 100 responden, 63 responden (63%) menyatakan puas, sedangkan 37 responden (37%) menyatakan tidak puas dengan keandalan layanan farmasi. Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan layanan farmasi untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan tepat waktu.

3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Tabel 5. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Variabel Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase
Puas	78	78.0
Tidak Puas	22	22.0
Total	100	100.0

Berdasarkan Tabel 5, menampilkan data kepuasan pasien berdasarkan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) layanan farmasi. Dari 100 responden, 78 responden (78%) menyatakan puas, sedangkan 22 responden (22%) menyatakan tidak puas dengan daya tanggap

layanan farmasi. Dimensi *responsiveness* mengacu pada kesigapan dan kecepatan petugas farmasi dalam merespon kebutuhan dan pertanyaan pasien.

4. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Tabel 6. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Variabel Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase
Puas	73	73.0
Tidak Puas	27	27.0
Total	100	100.0

Berdasarkan Tabel 6, menunjukkan hasil kepuasan pasien berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan/kepercayaan) layanan farmasi. Dari 100 responden, 73 responden (73%) menyatakan puas, sedangkan 27 responden (27%) menyatakan tidak puas dengan jaminan/kepercayaan yang diberikan layanan farmasi. Dimensi *assurance* ini mencerminkan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap kompetensi, keramahan, dan kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi dan pelayanan yang akurat.

5. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Emphaty*

Tabel 7. Kepuasan Pasien Berdasarkan *Emphaty*

Variabel Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase
Puas	70	70.0
Tidak Puas	30	30.0
Total	100	100.0

Berdasarkan Tabel 7, menunjukkan hasil kepuasan pasien berdasarkan dimensi *emphaty* (empati) layanan farmasi. Dari 100 responden, 70 responden (70%) menyatakan puas, sedangkan 30 responden (30%) menyatakan tidak puas dengan empati yang ditunjukkan oleh layanan farmasi. Dimensi *emphaty* mengacu pada perhatian, pengertian, dan kepedulian yang diberikan petugas farmasi kepada pasien.

6. Kepuasan Pasien Secara Umum

Tabel 8. Kepuasan Pasien Secara Umum di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2024

Variabel Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase
Puas	77	77.0
Tidak Puas	23	23.0
Total	100	100.0

Berdasarkan Tabel 8, menunjukkan tingkat kepuasan pasien secara umum di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Bukittinggi tahun 2024. Dari 100 responden, 77 responden (77%) menyatakan puas, sedangkan 23 responden (23%) menyatakan tidak puas dengan layanan farmasi secara keseluruhan.

Hubungan antara waktu tunggu pengambilan obat non-racikan dan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Bukittinggi tahun 2024 menunjukkan adanya keterkaitan signifikan.

Tabel 9. Hubungan Waktu Tunggu Pengambilan Obat Non Racikan Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2024

		KEPUASAN PASIEN		Total	p Value
Waktu Tunggu	Obat Non Racikan	Cepat	45 35,4%	1 10,6%	46,0% 0,0001
		Lama	32 41,6%	22 12,4%	
Total			77,0%	23,0%	100,0%

Hasil uji Chi Square menunjukkan p-value sebesar 0,001, kurang dari 0,050. Ini ditunjukkan dalam Tabel 9. Oleh karena itu, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2024, ada hubungan antara kepuasan pasien dan waktu tunggu pengambilan obat non-racikan.

Pembahasan

1. Waktu Tunggu Pengambilan Obat Non Racikan Di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Bukittinggi 2024

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, berfokus pada hubungan antara waktu tunggu obat non racikan dan kepuasan pasien di instalasi farmasi RSI Ibnu Sina Bukittinggi. Penelitian ini menemukan bahwa 54% pasien mengalami waktu tunggu yang lama (lebih dari 30 menit), terutama pada jam sibuk (10:00-10:59 dan 12:00-12:59). Temuan ini sejalan dengan pengamatan bahwa sistem pencatatan otomatis yang digunakan di apotek, meskipun efisien untuk mencatat waktu penerimaan dan pengeluaran resep, menghadapi hambatan dalam waktu antara pengambilan resep dan pengemasan obat, terutama untuk obat non racikan. Keterlambatan ini disebabkan oleh kurangnya disiplin dalam manajemen layanan, seperti yang disorot dalam penelitian ini.

Penelitian ini juga menekankan peran penting sumber daya manusia dalam memengaruhi kecepatan layanan. Penelitian ini mencatat kekurangan staf teknis farmasi yang ditambah dengan keterampilan dan profesionalisme yang tidak memadai, berkontribusi pada layanan yang lambat. Hal ini sejalan dengan pengamatan bahwa waktu tunggu yang lebih lama dikaitkan dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih rendah. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan peningkatan jumlah apoteker dan staf teknis, mengoptimalkan pengelolaan stok obat, dan menerapkan sistem yang lebih efisien untuk menangani resep guna mengatasi masalah waktu tunggu yang lama dan meningkatkan kepuasan pasien.

2. Kepuasan Pasien di Instalasi farmasi RSI Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2024

Menurut penelitian ini, kepuasan pasien adalah faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Rumah sakit dapat menghasilkan keuntungan besar dengan mempertahankan pasien mereka. Pasien yang puas dan setia dengan layanan rumah sakit cenderung menyarankan orang lain untuk pergi ke sana. Rumah sakit akan mendapatkan keuntungan yang lebih besar dari ini secara tidak langsung karena pasien yang puas akan menjadi promosi yang efektif.

Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi pada tahun 2024, analisis tingkat kepuasan terhadap setiap dimensi pelayanan menunjukkan bahwa responden menyatakan puas atau tidak puas dengan pengambilan obat non-racikan. Tingkat kepuasan didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan:

a. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Tangible

Berdasarkan dimensi tangible 80 responden dengan persentase (80%) dari 100 responden menyatakan puas, sementara 20 responden dengan persentase (20%) menyatakan tidak puas.

Aspek fisik dari instalasi farmasi Rumah Sakit termasuk desain dan penataan ruang tunggu, kebersihan, kenyamanan, dan kerapian ruang tunggu, serta fasilitas pendukung seperti AC, TV, dan majalah. Penataan loket yang baik dan jalur antrian yang teratur juga penting. Faktor lain yang perlu diperhatikan adalah jarak antara ruang praktik dokter dan toko obat. Janah, Selviana Fransiska (2017).

Menurut penelitian, tingkat kepuasan pasien di instalasi farmasi tergolong rendah berdasarkan faktor tangible. Tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa hambatan yang muncul selama pelaksanaannya. Tempat tunggu yang nyaman dan bersih dapat membuat pasien nyaman dan betah saat menunggu obat.

b. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Reliability

Berdasarkan dimensi reliability, 63 responden dengan persentase (63%) dari 100 responden menyatakan puas, sementara 37 dengan persentase (37%) menyatakan tidak puas. Kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat, tepat waktu, akurat, dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan dikenal sebagai kehandalan. Karena produk jasa sangat bergantung pada aktivitas manusia, sulit untuk mengharapkan output yang konsisten, sehingga reliabilitas sangat penting bagi pelanggan di berbagai industri jasa. Untuk meningkatkan kepercayaan di bidang kesehatan, manajemen harus membangun budaya kerja yang mengutamakan pencegahan kesalahan, mulai dari pimpinan puncak hingga karyawan yang secara langsung berinteraksi dengan pasien (Purwanto et al., 2015).

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa ketidakpuasan pasien termasuk keandalan. Pada dimensi keandalan, 37% peserta menyatakan ketidakpuasan, terutama terkait dengan waktu tunggu resep yang lama. Hal ini didukung oleh fakta bahwa proses pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibnu Sina masih terkonsentrasi di satu titik, mencakup pasien dari IGD, rawat inap, dan poli, yang menyebabkan antrian yang panjang. Untuk mengatasi masalah ini, disarankan untuk memisahkan jalur antrian atau menambah jumlah petugas farmasi di jam-jam sibuk untuk mempercepat proses dan mengurangi waktu tunggu.

c. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Responsiveness

Berdasarkan dimensi responsiveness 78 responden dengan persentase (78%) dari 100 responden menyatakan puas sementara 22 responden dengan persentase (22%) menyatakan tidak puas. Menurut penelitian, kepuasan pasien tidak dipengaruhi oleh variabel responsif. (Maharani et al., 2016) yang menunjukkan bahwa kesadaran pasien untuk mendapatkan informasi mengenai obat yang digunakan semakin meningkat. Oleh karen itu, pelayanan resep di instalasi farmasi dituntut untuk memberikan informasi yang lengkap mengenai obat yang diberikan kepada pasien.

Informasi tentang obat tidak harus ilmiah; yang penting adalah mudah dipahami pasien. Salah satu penilaian kualitas yang paling dinamis adalah kemampuan petugas untuk membantu pasien dengan cepat serta mengidentifikasi dan menangani keluhan pasien. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan akan meningkat seiring dengan kemajuan dalam teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki pasien (Simanjuntak, 2015).

Menurut penelitian ini, pelayanan obat di instalasi farmasi akan lebih berkualitas dan pasien akan lebih puas dengan pelayanan rujukan. Jumlah resep, ketersediaan tenaga kerja yang terampil, ketersediaan obat sesuai resep, sarana dan fasilitas yang mendukung prosedur pelayanan resep, dan partisipasi pasien selama menunggu proses pelayanan obat adalah beberapa faktor yang memengaruhi kecepatan petugas melayani obat.

d. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance

Menurut dimensi keyakinan, 73 orang dari 100 responden menyatakan bahwa mereka puas, dengan persentase 73%. Sebaliknya, 27 orang, dengan persentase 27 persen, menyatakan bahwa mereka tidak puas. Assurance merujuk pada kemampuan petugas kesehatan untuk membangun keyakinan dan kepercayaan pelanggan terhadap janji yang dibuat. Pengetahuan, kesopanan, dan sidat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan adalah beberapa kriteria ini. Pengguna jasa akan meminimalkan risiko dengan mematuhi kriteria ini. Apoteker harus memiliki pengetahuan dan keahlian yang dapat dipercaya oleh pasien dan terus belajar tentang ilmu kefarmasian terbaru melalui pendidikan formal dan informal (Purwanto et al., 2015).

Studi ini menunjukkan bahwa ketelitian dan ketepatan petugas saat memberikan obat kepada pasien akan meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, pemberian obat yang sesuai dengan resep yang ada menunjukkan bahwa pasien menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di fasilitas farmasi dengan baik.

e. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empathy

Berdasarkan dimensi empathy, tujuh puluh responden, atau 70% dari total 100 responden, menyatakan bahwa mereka puas, sementara tiga puluh responden, atau 30%, menyatakan bahwa mereka tidak puas.

Empathy menunjukkan kemampuan petugas medis untuk mengambil peran pelanggan, berkomunikasi dan berinteraksi dengan baik, dan memperhatikan dan memahami kebutuhan pelanggan. Karena mereka berinteraksi langsung dengan pelanggan, peran SDM kesehatan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh peran mereka (Purwanto et al., 2015).

Sistem pelayanan pelanggan harus ramah, cepat, dan menyediakan informasi yang mudah dipahami. Keberhasilan bergantung pada komunikasi yang efektif dan memahami kebutuhan pelanggan. Ini dapat dicapai dengan memastikan jumlah karyawan yang cukup sehingga beban kerja tidak terlalu berat dan karyawan tetap ramah. Pasien yang diperlakukan buruk cenderung mengabaikan nasihat atau saran petugas atau bahkan tidak mau berobat di sana (Purwanto et al., 2015).

Penelitian ini menunjukkan bahwa petugas di instalasi farmasi memberikan solusi kepada pasien selain melayani mereka dengan sopan, mendengarkan keluhan mereka, dan

melayani mereka dengan sabar; ini menunjukkan bahwa instalasi farmasi memiliki kualitas yang baik.

f. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi Kepuasan

Berdasarkan tingkat kepuasan pasien pada lima dimensi, dimensi tangible menunjukkan persentase kepuasan tertinggi, yaitu 80% (80 responden), sementara 20% (20 responden) menyatakan tidak puas. Nurjanah, (2022) kepuasan adalah perasaan senang atau puas seseorang karena barang atau jasa yang mereka terima sesuai atau melebihi harapan mereka. Kepuasan pasien adalah indikator utama kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien adalah kunci untuk mendapatkan pasien yang setia. Kepuasan pasien dapat memengaruhi keinginan mereka untuk kembali ke apotek yang sama dan mempromosikan pasien lain, yang diharapkan berdampak positif pada apotek rumah sakit.

Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi mereka terhadap kinerja produk atau jasa dalam memenuhi harapan mereka. Pelanggan merasa puas ketika harapan mereka terpenuhi. Kepuasan pasien sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit. Pasien yang loyal terhadap pelayanan rumah sakit cenderung akan mempromosikan rumah sakit tersebut kepada orang lain.

3. Hubungan Waktu Tunggu Pengambilan Obat Non Racikan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Bukittinggi 2020

Dari 100 orang yang menjawab di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi, 35,4% (45 persen) menyatakan puas terhadap kecepatan waktu tunggu pengambilan obat non-racikan; 41,6% (32 persen) menyatakan puas terhadap lama waktu tunggu pengambilan obat non-racikan; dan 12,4% (22 persen) menyatakan tidak puas. Hasil uji statistik menunjukkan nilai p-value 0,001, yang lebih rendah dari $\alpha = 0,050$. Oleh karena itu, hipotesis nol (H_0) ditolak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada korelasi signifikan antara kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi dan waktu tunggu pengambilan obat non-racikan.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Laeliyah & Subekti, 2017) Dengan 92 responden di RSUD Kabupaten Indramayu, ditemukan hubungan antara waktu tunggu pengambilan resep dan kepuasan pasien, dengan nilai $p = 0,042$ dan $\alpha = 0,050$. Faktor penting dalam pelayanan kesehatan, seperti rekam medis, gawat darurat, poliklinik, dan lainnya, adalah waktu tunggu, yang merujuk pada waktu yang dibutuhkan petugas kesehatan di rumah sakit untuk memberikan layanan kepada pasien. Waktu tunggu sering menjadi sumber keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Waktu tunggu juga menunjukkan bagaimana rumah sakit mengelola elemen pelayanan, disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien.(Permenkes RI, 2022).

Studi menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan yang lama terkait dengan kepuasan pasien. Pasien dapat menjadi tidak puas dengan layanan yang diberikan karena menunggu waktu yang lama yang membosankan dan tidak menyenangkan. Bagian Reliability (keandalan) dari kuesioner ini menjadi masalahnya. Rumah sakit dapat menggunakan kritik dan saran pasien tentang kualitas pelayanan yang dinilai kurang baik untuk mengevaluasi bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan di instalasi farmasi. Pasien harus mempertahankan dan meningkatkan layanan yang telah dinilai dengan baik. Pasien dapat menjadi tidak puas dengan layanan yang lama dan tidak didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Sebaliknya, pasien yang puas dengan waktu tunggu pelayanan yang relatif singkat cenderung puas dengan layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Hal ini dapat meningkatkan penilaian kualitas pelayanan rumah sakit dan secara tidak langsung memberikan keuntungan yang lebih besar bagi rumah sakit dari masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bulan Agustus Tahun 2024 di RSI Ibnu Sina Bukittinggi dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menunjukkan korelasi signifikan antara waktu tunggu pengambilan obat non-racikan dan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi tahun 2024 ($p=0,001$). Sebagian besar pasien (54%) mengalami waktu tunggu melebihi standar 30 menit, terutama pada jam sibuk, yang berdampak negatif pada kepuasan pasien. Meskipun kepuasan pasien secara keseluruhan mencapai 77%, dimensi reliability menunjukkan skor terendah (63%), menunjukkan perlunya peningkatan efisiensi pelayanan. Rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pasien meliputi penambahan staf pada jam sibuk dan implementasi sistem antrean yang efektif untuk mengoptimalkan alur pasien dan mengurangi waktu tunggu. Penelitian ini mendukung temuan sebelumnya yang mengaitkan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di layanan farmasi rumah sakit.

Daftar Pustaka

- Andana, D. S. P. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker Di Puskesmas Mlati II Sleman. *Skripsi*, 4(1), 88–100.
<https://dspace.uji.ac.id/handle/123456789/45193>
- Arfania, M., Fauziah, D. N., & Mardiana, L. A. (2022). Hubungan Antara Waktu Tunggu

- Pelayanan Resep Non Racikan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Puskesmas Cikampek Utara. *Pharma Xplore Jurnal Ilmiah Farmasi*, 7(1), 44–53. <https://doi.org/10.36805/farmasi.v7i1.2334>
- bidin A. (2017). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun Tahun 2017. No Title. *Becstnik Ресздравнадзора*, 4(1), 9–15.
- Blu, F., & Kandou, P. R. D. (2016). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma Blu Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *Pharmacon*, 5(1), 362–370. <https://doi.org/10.35799/pha.5.2016.11379>
- Ekadipta, E., Zuhriyanto, M., & Nurahayu, S. (2022). Evaluasi Waktu Tunggu Resep Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Assyifa Kota Tangerang. *Jurnal Ilmu Farmasi Dan Farmasi Klinik*, 19(1), 40. <https://doi.org/10.31942/jiffk.v19i1.6682>
- Fakhsianor. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batu Mandi Kabupaten Balangan Tahun 2021 Relationship of Quality of Health Services With Outpatient Patient Satisfaction At Batu Mandi Puskesmas , Balangan Regency in 2021. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 180–185.
- Kementerian Kesehatan RI. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 879, 2004–2006.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Kurniawati, H., Ika, H. G., Marwiani, A., Adiva, A. T., & Nungky, W. A. (2016). Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi. *Ilmiah Farmasi*, 4(129), 20–25.
- Kusniati, R., Farida, N., & Sudiro, S. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Dan Nilai Pelanggan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Melalui Kepuasan Pasien Di Poli Umum Di RSIA Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 4(2), 91–97. <https://doi.org/10.14710/jmki.4.2.2016.91-97>
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>
- Maharani, D. N., Mukaddas, A., & Indriani, I. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai. *Jurnal Farmasi Galenika (Galenika Journal of Pharmacy) (e-Journal)*, 2(2), 111–117. <https://doi.org/10.22487/j24428744.2016.v2.i2.5984>
- Maila, I. El. (2021). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau dari Mutu Pelayanan, Persepsi dan Respon Time di Puskesmas*.
- Novaryatiin, S., Ardhany, S. D., & Aliyah, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22–26. <https://doi.org/10.33084/bjop.v1i1.239>
- Peraturan Pemerintah. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 (Issue 086146)*.
- Purwandari dkk. (2017). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Depo Farmasi Gedung MCEB Rs Islam Sultan Agung Semarang Nurma. *Jurnal Kesehatan Masyarakat. Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(2), 103–110.
- Purwanto, H., Indiati, I., & Hidayat, T. (2015). Faktor Penyebab Waktu Tunggu Lama di Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Blambangan. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(2), 159–162. <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2015.028.02.8>
- Sembiring, E., & Sinaga, R. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 183–204. <https://doi.org/10.54367/jmb.v22i1.1740>
- Simanjuntak, M. (2015). Tinjauan Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pendaftaran Rawat Jalan Di Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD. Dr. R. M. Djelham Binjai Tahun 2015. *Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 1(1), 21–28.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian: Kuantitatif Kualitatif dan RD*. Alfabeta.
- Yuantari, M. catur, Setyaningsih, S. W., & Rachmawati, N. P. (2022). Kualitas Pelayanan Pemberian Vaksinasi COVID-19 Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 6(1), 84–92.