

Hubungan Komunikasi, Kompetensi, dan Sarana Prasarana Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep Poli Jantung dan Pembuluh Darah di RS Hermina Bekasi

Thania Lathifatunnisa Putri Agusti¹, Enrico Adhitya Rinaldi¹, Tinon Ambarini¹, Yulianah²

¹Universitas Respati Indonesia

²RS Hermina Bekasi

Abstrak

Pelayanan kesehatan merupakan aspek penting dalam sistem kesehatan nasional yang bertujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Salah satu komponen utama dalam pelayanan kesehatan adalah pelayanan kefarmasian, yang berperan dalam menunjang keberhasilan pengobatan pasien. Waktu tunggu pelayanan resep menjadi indikator utama yang memengaruhi efisiensi dan kualitas layanan. Standar pelayanan farmasi yang cepat, tepat, dan berkualitas mencerminkan upaya rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan serta harapan pasien. Namun, di Poli Jantung RS Hermina Bekasi, masih terdapat kendala dalam memenuhi standar tersebut, yang dipengaruhi oleh faktor komunikasi, kompetensi tenaga farmasi, serta sarana dan prasarana. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi hubungan faktor-faktor tersebut terhadap efisiensi waktu tunggu pelayanan resep. Penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional* dilakukan pada Januari 2025 menggunakan metode probability sampling dengan pendekatan *accidental* sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang telah teruji validitas dan reliabilitas (19 item pertanyaan menggunakan skala Likert) dan dianalisis secara univariat, bivariat (uji Chi-square), serta multivariat (regresi logistik berganda). Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep di Poli Jantung sesuai standar sebanyak 35,4%, sedangkan 64,6% masih belum memenuhi standar minimal rumah sakit berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No. 129/Menkes/SK/II/2008 dan Permenkes No. 72 Tahun 2016. Waktu tunggu resep non-racikan masih melebihi 30 menit, sementara resep racikan lebih dari 60 menit. Selain itu, terdapat hubungan signifikan ($p < 0,05$) antara komunikasi dan kesesuaian waktu tunggu resep. Namun, tidak ditemukan hubungan signifikan ($p > 0,05$) antara kompetensi serta sarana dan prasarana terhadap kesesuaian waktu tunggu resep.

Kata Kunci: Komunikasi, Kompetensi, Sarana Prasarana, Waktu Tunggu, Poli, Rumah Sakit

Abstract

Healthcare services are a crucial aspect of the national health system, aiming to improve public health. One of the main components of healthcare services is pharmaceutical services, which play a role in supporting the success of patient treatment. Prescription waiting time serves as a key indicator influencing service efficiency and quality. Fast, accurate, and high-quality pharmaceutical services reflect the hospital's efforts to meet patient needs and expectations. However, challenges remain in meeting these standards in the Cardiology Clinic of Hermina Bekasi Hospital, influenced by factors such as communication, pharmaceutical staff competency, and infrastructure. This study aims to evaluate the relationship between these factors and the efficiency of prescription waiting time. A quantitative analysis with a cross-sectional design was conducted in January 2025.

using the probability sampling method with an accidental sampling approach. Data were collected through a validated and reliable questionnaire (19 items using a Likert scale) and analyzed using univariate, bivariate (Chi-square test), and multivariate (multiple logistic regression) analyses. The results showed that 35.4% of prescription waiting times at the Cardiology Clinic met the standard, while 64.6% still did not meet the hospital's minimum standard based on Minister of Health Decree No. 129/Menkes/SK/II/2008 and Minister of Health Regulation No. 72 of 2016. The waiting time for non-compounded prescriptions exceeded 30 minutes, while compounded prescriptions took more than 60 minutes. Additionally, a significant relationship ($p < 0.05$) was found between communication and prescription waiting time compliance. However, no significant relationship ($p > 0.05$) was found between competency or infrastructure and prescription waiting time compliance. Keywords: Communication, Competency, Infrastructure, Waiting Time, Clinic, Hospital

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dalam sistem kesehatan nasional yang bertujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Salah satu komponen utamanya adalah pelayanan kefarmasian, yang berperan dalam mendukung keberhasilan pengobatan pasien. Waktu tunggu pelayanan resep menjadi indikator utama yang memengaruhi efisiensi dan kualitas layanan. Standar pelayanan farmasi yang cepat, tepat, dan berkualitas mencerminkan upaya rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan serta harapan pasien (1).

Dalam operasional sehari-hari, unit farmasi menjadi salah satu bagian yang sering mendapat perhatian dari pasien. Sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian dalam Permenkes No. 72

Tahun 2016, waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan terbagi menjadi dua tahap: dari penerimaan resep hingga penyerahan obat maksimal 30 menit, serta penyediaan obat untuk resep racikan maksimal 60 menit. Namun, tantangan dalam memenuhi standar ini masih sering terjadi, termasuk di Rumah Sakit Hermina Bekasi, khususnya pada pelayanan Poli Jantung dan Pembuluh Darah (1). Lama waktu tunggu pelayanan resep tidak hanya memengaruhi kepuasan pasien, tetapi juga dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan rumah sakit. Penundaan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti komunikasi yang kurang efektif antar tenaga kesehatan, kompetensi tenaga farmasi yang belum optimal, serta keterbatasan sarana dan prasarana penunjang layanan farmasi (2).

Komunikasi yang efektif antara dokter, apoteker, dan tenaga kesehatan sangat penting dalam pelayanan farmasi untuk memastikan kelancaran proses, mulai dari penginputan resep hingga penyerahan obat kepada pasien. Komunikasi yang tidak optimal dapat menyebabkan kesalahpahaman, keterlambatan, dan risiko kesalahan obat. Selain itu, kompetensi tenaga farmasi, yang mencakup keterampilan teknis, pemahaman farmakologi, dan pemanfaatan teknologi informasi, menjadi faktor utama dalam menentukan kualitas layanan. Sarana dan prasarana, seperti sistem informasi terintegrasi dan ketersediaan obat yang memadai, berperan penting dalam mendukung pelayanan farmasi yang cepat dan efisien. Sebaliknya, keterbatasan fasilitas dapat memperlambat proses pelayanan dan menurunkan kepuasan pasien (3)

Poli Jantung dan Pembuluh Darah RS Hermina Bekasi memiliki karakteristik unik dengan jumlah pasien yang relatif tinggi dibandingkan poli lainnya. Berdasarkan Data Laporan Rumah Sakit pada triwulan II tahun 2024 dari bulan April-Juni menyebutkan bahwa Persentase Angka Kecepatan pelayanan resep RWJ (paten) ≤ 10 menit 79,92% kurang dari

target 100%, Persentase Angka Kecepatan pelayanan resep RWJ (racik) ≤ 20 menit 79,92% kurang dari target 100%, dan Persentase Angka Kesesuaian formularium 98% kurang dari target 100%. Kondisi ini dapat menimbulkan ketidakpuasan pada pasien dan dapat berdampak pada citra rumah sakit di mata masyarakat. Dari hal tersebut, data spesifik mengenai bagaimana faktor-faktor ini berkontribusi terhadap efisiensi pelayanan farmasi di rumah sakit tersebut belum tersedia secara komprehensif.

Berdasarkan pemaparan di atas maka diperlukan analisis hubungan antara komunikasi terhadap waktu tunggu pelayanan resep Poli Jantung dan Pembuluh Darah di RS Hermina Bekasi, kompetensi terhadap waktu tunggu pelayanan resep Poli Jantung dan Pembuluh Darah di RS Hermina Bekasi, dan sarana prasarana terhadap waktu tunggu pelayanan resep Poli Jantung dan Pembuluh Darah di RS Hermina Bekasi.

METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Probability Sampling* yaitu

teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dengan menggunakan *accidental sampling* yang merupakan suatu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. Penelitian dilakukan di RS Hermina Bekasi pada bulan Desember 2024 – Januari 2025. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuisisioner. Sebelum digunakan pada penelitian kuisisioner terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data univariat yaitu analisis deskriptif kuantitatif dengan persentase. Untuk mengetahui proporsi masing-masing variabel yaitu komunikasi, kompetensi, serta sarana dan prasarana yang dikelompokkan menjadi kategori sangat baik, baik, cukup, kurang, dan sangat kurang. Analisis berikutnya adalah analisis bivariat menggunakan Chi-square test. Analisis Multivariat menggunakan Analisis regresi logistik berganda merupakan suatu analisis yang dilakukan untuk mengetahui seberapa besar

hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hubungan Komunikasi terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep Poli Jantung dan Pembuluh Darah di RS Hermina Bekasi

Berdasarkan hasil analisis data kuesioner, mayoritas responden memiliki persepsi positif terhadap aspek komunikasi. Sebanyak 46,2% responden setuju bahwa petugas farmasi berkomunikasi dengan pasien mengenai identitasnya. Selain itu, 60% responden setuju bahwa petugas farmasi memberikan informasi yang jelas tentang jumlah item obat. Adapun 35,4% responden setuju bahwa petugas farmasi menjelaskan aturan pakai obat, sedangkan 46,2% responden menyatakan bahwa petugas farmasi telah memberikan penjelasan yang baik mengenai indikasi obat.

Kemampuan petugas farmasi dalam menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami mendapat tanggapan positif, dengan 36,9% responden menyatakan setuju. Namun, terkait penanganan keluhan pasien

tentang obat, pendapat responden lebih bervariasi. Sebanyak 38,5% responden setuju dan 21,5% sangat setuju, sementara 16,9% tidak setuju dan 7,7% sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam menangani keluhan pasien.

Hasil analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan signifikan antara komunikasi dan waktu tunggu pelayanan resep ($p = 0,000$). Dari total responden, 9,2% yang menilai komunikasi baik mengalami waktu tunggu yang sesuai, sementara 47,7% dengan penilaian komunikasi baik justru mengalami waktu tunggu yang tidak sesuai. Pada kelompok yang menilai komunikasi cukup baik, 26,2% merasakan waktu tunggu yang sesuai, sedangkan 16,9% mengalami waktu tunggu yang tidak sesuai. Tidak ada responden yang menilai komunikasi dalam kategori tidak baik.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa komunikasi petugas farmasi di Poli Jantung dan Pembuluh Darah RS Hermina Bekasi dinilai cukup baik oleh pasien, terutama dalam aspek identifikasi pasien, penjelasan jumlah obat, dan indikasi obat. Namun, penjelasan mengenai aturan pakai obat serta penanganan keluhan pasien masih

perlu ditingkatkan untuk memperbaiki kualitas layanan komunikasi di farmasi.

Petugas farmasi sebagai tenaga kesehatan diharapkan dapat meningkatkan kualitas komunikasi yang efektif dengan bersikap terbuka dan sabar, sehingga pasien merasa lebih nyaman saat menunggu pelayanan resep (4). Komunikasi tidak hanya terbatas pada aspek verbal, tetapi juga mencakup komunikasi nonverbal, seperti kontak mata, gerakan tubuh, dan intonasi suara, yang perlu diperhatikan selama proses pelayanan (Ihsan, 2018). Penanganan keluhan pasien terkait kenyamanan merupakan bagian dari komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien. Keluhan tersebut harus didengar dan ditanggapi dengan empati serta responsivitas. Empati dalam komunikasi berperan penting karena dapat menumbuhkan rasa penghargaan dan respek, yang pada akhirnya membangun kepercayaan serta keterbukaan yang diperlukan dalam menjalin kerja sama (5).

Pernyataan sebelumnya sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (6) bahwa pentingnya pelatihan bagi petugas farmasi mengenai pemberian informasi obat secara lengkap dan komunikasi yang efektif kepada pasien diperlukan untuk

meningkatkan kualitas pelayanan informasi obat di rumah sakit, sehingga pasien dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk penggunaan obat yang lebih aman dan efektif.

Saat ini, terutama di RS Hermina Bekasi, pelayanan kefarmasian mengalami perubahan paradigma dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*. Maka pola pelayanan kefarmasian yang berorientasi kepada pasien tentunya sangat membutuhkan komunikasi yang efektif antara tenaga kefarmasian dengan pasien. Pelatihan mengenai pentingnya memberikan informasi obat secara lengkap dan komunikasi yang efektif kepada pasien perlu dilakukan secara periodik untuk meningkatkan kualitas pelayanan farmasi di rumah sakit, sehingga pasien dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk penggunaan obat yang lebih aman dan efektif.

Hubungan Kompetensi terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep Poli Jantung dan Pembuluh Darah di RS Hermina Bekasi

Hasil kuesioner mengenai kompetensi petugas farmasi menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi sangat baik terhadap kinerja petugas

dalam menjalankan tugasnya. Pada aspek pengetahuan tentang obat, 60% responden setuju bahwa petugas farmasi memiliki pemahaman yang baik dan mampu menjelaskan cara penggunaannya dengan jelas.

Mayoritas responden, yakni 70,8%, setuju bahwa petugas farmasi memiliki kemampuan yang baik dalam menjawab pertanyaan pasien serta memberikan penjelasan yang jelas mengenai obat yang diberikan.

Dalam hal penyerahan obat yang teratur sesuai nomor antrean, sebanyak 70,8% responden setuju bahwa sistem antrean di farmasi telah berjalan dengan baik dan tertib.

Keramahan dan kesopanan petugas farmasi saat penyerahan resep mendapat tanggapan positif, dengan 55,4% responden menyatakan setuju. Selain itu, 60% responden setuju bahwa petugas farmasi telah melakukan verifikasi data pasien dengan baik melalui pencocokan nomor antrean dan nama pasien sebelum menyerahkan obat. Pada aspek identifikasi ulang identitas pasien, 56,9% responden setuju, sementara 40% lainnya sangat setuju.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa pasien menilai

kompetensi petugas farmasi di Poli Jantung dan Pembuluh Darah RS Hermina Bekasi sangat baik. Aspek yang paling diapresiasi meliputi pengetahuan tentang obat, kemampuan menjawab pertanyaan pasien, serta ketertiban dalam sistem antrian.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara kompetensi tenaga medis dan waktu tunggu pelayanan resep ($p = 0,354$). Mayoritas responden (98,5%) menilai kompetensi tenaga medis sebagai baik, dengan 33,8% di antaranya mendapatkan waktu tunggu yang sesuai, sedangkan 64,6% mengalami waktu tunggu yang tidak sesuai.

Ketidaksesuaian waktu tunggu pelayanan resep kemungkinan disebabkan oleh keterbatasan tenaga kerja yang terampil dan memadai, sehingga meningkatkan beban kerja. Faktor lain yang berkontribusi adalah kondisi lingkungan kerja, keterlambatan dalam proses, serta pelaksanaan standar prosedur operasional (SPO) yang belum optimal. Keterlambatan dapat terjadi karena petugas harus menyelesaikan tugas lain atau resep sebelumnya, terutama saat jam sibuk. Total waktu keterlambatan ini

bahkan dapat melebihi waktu yang dibutuhkan untuk tindakan utama, sehingga memperpanjang waktu tunggu pelayanan obat. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh (7)

Lamanya waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi dapat disebabkan oleh beberapa faktor antara lain yaitu komponen *delay*. Faktor lain yang berpengaruh di RS Hermina Bekasi adalah program komputer belum sempurna, SDM belum terampil dan cekatan, serta prosedur belum dikerjakan dengan maksimal. Kombinasi tersebut menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan obat. Hal ini pun sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (8,9)

Waktu tunggu pelayanan di Instalasi Farmasi sangat penting diperhatikan oleh sebuah rumah sakit. Faktor SDM atau manusia dapat memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit dilihat dari segi jumlah ketenagaan, beban kerja dan perilaku petugas. Dalam penelitian ini kompetensi mengacu pada perilaku petugas dan profesionalitas kerja berdasarkan kompetensi tenaga farmasi dalam

pelayanan kesehatan kefarmasian, tenaga farmasi wajib mengikuti paradigma pelayanan kefarmasian dan perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian, 2009). Sumber daya manusia yang kurang terampil dan profesional akan menyebabkan durasi pelayanan semakin lama. (10) Uraian pernyataan sebelumnya mengasumsikan bahwa SDM dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep, faktor ini tidak hanya mencakup kompetensi tenaga farmasi, tetapi juga beban kerja, jumlah ketenagaan, SPO dan kondisi lingkungan kerja, sehingga kompetensi tidak secara langsung berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan resep. Hal ini diperlukan perhitungan beban kerja lebih lanjut, serta banyaknya jumlah TTK sementara (hanya 1 hingga 2 bulan bekerja atau magang di RS Hermina Bekasi) yang menyebabkan harus adaptasi dahulu dengan lingkungan kerja, iklim kerja, dan banyaknya jumlah resep harian pada pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi RS Hermina Bekasi.

Hubungan Sarana dan Prasarana terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Poli Jantung dan Pembuluh Darah di RS Hermina Bekasi

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi sangat baik terhadap fasilitas yang tersedia. Dari aspek desain dan kebersihan ruangan instalasi farmasi, 50,8% responden sangat setuju bahwa ruangan tampak bersih dan menarik. Selain itu, penampilan petugas farmasi juga mendapat penilaian positif, dengan 53,8% responden sangat setuju bahwa petugas tampil bersih dan rapi. Terkait kelengkapan fasilitas ruang tunggu, 50,8% responden setuju bahwa ruang tunggu farmasi dilengkapi dengan papan TV informasi, menunjukkan bahwa sarana penyampaian informasi kepada pasien sudah cukup optimal.

Terkait ketersediaan obat, 50,8% responden sangat setuju bahwa semua jenis obat tersedia di farmasi rumah sakit, sehingga pasien tidak perlu membeli obat di luar. Sementara itu, dalam aspek jam operasional, 55,4% responden setuju dan 40% sangat setuju bahwa layanan farmasi beroperasi hingga pukul 23.00, menunjukkan bahwa jam pelayanan sudah memadai dan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Dalam aspek fasilitas ruang tunggu, seperti AC atau kipas angin, tempat duduk yang luas, dan televisi, mayoritas responden memberikan tanggapan positif. Sebanyak 53,8% responden setuju dan 43,1% sangat setuju, menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia sudah cukup nyaman bagi pasien.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di instalasi farmasi RS Hermina Bekasi mendapat penilaian baik dari pasien. Aspek yang paling diapresiasi meliputi kebersihan ruangan, penampilan petugas, dan fasilitas ruang tunggu. Namun, ketersediaan obat masih perlu ditingkatkan agar semua pasien dapat memperoleh obat yang dibutuhkan tanpa harus membeli di luar rumah sakit.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara sarana dan prasarana dengan waktu tunggu pelayanan resep ($p = 1,00$). Dalam penelitian di RS Hermina Bekasi, sarana dan prasarana yang dinilai adalah fasilitas yang digunakan oleh pasien. Sementara itu, waktu tunggu yang tidak sesuai lebih berkaitan dengan efisiensi software atau SIMRS yang digunakan. Sistem ini dianggap kurang efektif karena

petugas harus memasukkan data secara berulang untuk resep pasien BPJS agar dapat diklaim dalam skema tarif INA-CBGs. Selain itu, sebagian besar resep pasien di Poli Jantung dan Pembuluh Darah mencakup lebih dari satu item obat. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai penggunaan SIMRS di RS Hermina Bekasi.

Hal ini diperkuat dengan penelitian sebelumnya yang memiliki kendala serupa yaitu penelitian yang dilakukan oleh (11) didapatkan hasil rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSJD dr. Arif Zainudin Surakarta menunjukkan sebanyak 22,53% untuk resep pagi (08.00-12.00) dan 10,34% untuk resep siang (12.00-Selesai) tidak memenuhi standar waktu tunggu pelayanan resep. Sarana dan prasarana berupa sistem/program komputer yang terbatas dalam suatu waktu terjadi kerusakan seperti lambatnya resep masuk atau eror sistem komputer yang tidak dapat meresepkan secara elektronik maka harus melakukan peresepan tertulis/manual menjadi salah satu faktor yang membuat waktu tunggu pelayanan resep menjadi lebih lama. (12)

Penelitian di Depo Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kota Bogor menyatakan waktu tunggu farmasi rawat jalan RSUD Kota Bogor pada bulan Januari sampai Februari 2024, yaitu didapatkan hasil capaian rata-rata persentase waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racikan) $\leq$ 30 menit adalah 81,5 % dan pelayanan obat racikan $\leq$ 60 menit adalah 82 %. Persentase waktu tunggu pelayanan resep obat racik dan obat non racik belum mencapai standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan oleh Kementerian kesehatan. Hal ini dikarenakan oleh berbagai faktor salah satunya sarana dan prasarana yang kurang memadai. (13)

Penelitian sebelumnya di Depo Farmasi Gedung MCEB RS Islam Sultan Agung Semarang pada tahun 2017 melaporkan sebesar 63.7% resep non racikan tidak mencapai standar SPM, sedangkan standar waktu yang menjadi acuan dalam pelayanan resep di RS Islam Sultan Agung adalah berdasarkan IMRS, dimana standar waktu tunggu untuk resep non racikan adalah ≤ 20 menit. Berdasarkan hasil penelitian 78% resep non racikan tidak mencapai standar IMRS. Berdasarkan hasil wawancara mendalam, faktor-faktor yang turut memengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep

salah satunya peralatan untuk melakukan pelayanan resep sudah lengkap, hanya saja masih sering rusak sehingga cukup mengganggu dalam proses pelayanan, Selain itu, luas ruangan dianggap terlalu sempit sehingga kurang optimal untuk melakukan pelayanan karena petugas kesulitan keluar masuk ketika banyak petugas berada di depan.

Berdasarkan uraian tersebut, sarana dan prasarana berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan resep obat di instalasi farmasi. Namun sarana dan prasarana yang berhubungan dengan waktu tunggu merupakan fasilitas yang menunjang tenaga farmasi dalam melakukan pelayanan resep seperti penggunaan teknologi komputer dalam pelayanan resep dan tata letak ruangan yang kurang sesuai (14) Sehingga sarana dan prasarana yang digunakan oleh pasien tidak berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan resep.

Hubungan Antara Komunikasi, Kompetensi, dan Sarana Prasarana terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep Poli Jantung dan Pembuluh Darah di RS Hermina Bekasi

Berdasarkan hasil uji Omnibus Tests of Model Coefficients diperoleh data seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Omnibus Test

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	15,534	3	0,001
	Block	15,534	3	0,001
	Model	15,534	3	0,001

Hasil *Omnibus Tests of Model Coefficients* menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan signifikan secara statistik dengan nilai Chi-square = 15,534, df = 3, dan p-value = 0,001. Nilai $p < 0,05$ mengindikasikan bahwa model ini secara keseluruhan lebih baik dibandingkan model dasar tanpa variabel independen. Dengan demikian, setidaknya salah satu variabel independen, yaitu komunikasi, kompetensi, atau sarana dan prasarana, berpengaruh signifikan terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Poli Jantung dan Pembuluh Darah RS Hermina Bekasi. Selanjutnya, dilakukan uji *Cox & Snell R Square* dan *Nagelkerke R Square*, dengan hasil yang disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Uji Cox & Snell R Square dan Nagelkerke R Square

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	68,939 ^a	0,213	0,292

Berdasarkan tabel di atas, nilai *Cox & Snell R Square* sebesar 0,213 dan *Nagelkerke R Square* sebesar 0,292 menunjukkan bahwa variabel independen dalam model ini dapat menjelaskan antara 21,3% hingga 29,2% variasi dalam variabel dependen, yaitu waktu tunggu pelayanan resep. Hal ini mengindikasikan bahwa masih ada faktor lain di luar model yang turut memengaruhi variasi waktu tunggu pelayanan resep.

Uji terakhir dalam analisis multivariat dilakukan untuk menilai pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu waktu tunggu pelayanan resep. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel komunikasi memiliki nilai $B = 1,984$, $p = 0,001$, dan $\text{Exp}(B) = 7,273$. Hal ini mengindikasikan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap waktu tunggu pelayanan resep ($p < 0,05$). Nilai $\text{Exp}(B) = 7,273$ menunjukkan bahwa pasien yang mendapatkan komunikasi yang baik memiliki kemungkinan 7,273 kali lebih besar untuk mengalami waktu tunggu

yang sesuai dibandingkan dengan pasien yang menerima komunikasi kurang baik.

Sementara itu, variabel kompetensi memiliki nilai $B = 40,422$, $S.E. = 56,840$, dan $p = 0,999$. Nilai p yang jauh di atas $0,05$ menunjukkan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap waktu tunggu pelayanan resep. Selain itu, nilai $\text{Exp}(B)$ yang sangat besar ($3,588E17$) mengindikasikan kemungkinan adanya masalah multikolinearitas atau ketidakseimbangan data, yang dapat menyebabkan ketidakstabilan dalam model.

Variabel sarana dan prasarana memiliki nilai $B = -19,593$, $S.E. = 40,190$, dan $p = 1,000$. Nilai p yang tidak signifikan ($p > 0,05$) menunjukkan bahwa sarana dan prasarana tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap waktu tunggu pelayanan resep. Nilai $\text{Exp}(B) = 0,000$ mengindikasikan kemungkinan adanya masalah estimasi atau kategori dengan jumlah sampel yang sangat kecil.

Terakhir, konstanta memiliki nilai $B = -21,203$, $p = 1,000$, dan $\text{Exp}(B) = 0,000$, yang menunjukkan bahwa tanpa mempertimbangkan variabel independen, probabilitas pasien mendapatkan waktu

tunggu yang sesuai sangat kecil atau mendekati nol.

Hasil ini menunjukkan bahwa hanya variabel komunikasi yang berpengaruh signifikan terhadap waktu tunggu pelayanan resep, sementara kompetensi serta sarana dan prasarana tidak memiliki dampak yang signifikan. Komunikasi menjadi faktor utama dalam waktu tunggu pelayanan resep karena adanya kesenjangan antara harapan pasien dan kinerja layanan kesehatan. Kesenjangan ini disebabkan oleh kurangnya komunikasi verbal maupun nonverbal yang efektif antara petugas farmasi dan pasien, yang dapat memicu keluhan serta memperpanjang waktu tunggu.

Selain itu, faktor lain seperti komunikasi antara petugas farmasi dan dokter serta *moving time* juga berkontribusi terhadap ketidaksesuaian waktu tunggu pelayanan resep dengan standar yang ditetapkan. Temuan ini menegaskan pentingnya pelatihan komunikasi efektif bagi tenaga kesehatan, termasuk dokter dan petugas farmasi, guna meningkatkan kualitas pelayanan sesuai standar dan harapan pasien (Fauziah et al., 2024).

Waktu tunggu merupakan salah satu standar minimal dalam pelayanan farmasi di rumah sakit, karena berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mengendalikan waktu pelayanan agar dapat memenuhi harapan pasien (Otani et al., 2011). Salah satu acuan yang sering digunakan dalam pelayanan farmasi adalah Standar Pelayanan Minimal (SPM) berdasarkan KMK No. 129 Tahun 2008.

Menurut SPM, waktu tunggu pelayanan obat didefinisikan sebagai durasi sejak pasien menyerahkan resep hingga menerima obat. Berdasarkan standar tersebut, faktor seperti komunikasi antara tenaga farmasi dan pasien, kompetensi tenaga farmasi, serta sarana dan prasarana instalasi farmasi tidak memiliki hubungan langsung yang signifikan dengan waktu tunggu pelayanan resep di poliklinik rumah sakit.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

1. Waktu tunggu pelayanan resep Poli jantung dan pembuluh darah di RS Hermina Bekasi belum memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit

yang telah ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 dan Permenkes No. 72 Tahun 2016.

2. Terdapat hubungan antara komunikasi dengan waktu tunggu pelayanan resep Poli jantung dan pembuluh darah di RS Hermina Bekasi.
3. Tidak terdapat hubungan antara kompetensi dengan waktu tunggu pelayanan resep Poli jantung dan pembuluh darah di RS Hermina Bekasi.
4. Tidak terdapat hubungan antara sarana dan prasarana dengan waktu tunggu pelayanan resep Poli jantung dan pembuluh darah di RS Hermina Bekasi.
5. Variabel komunikasi memiliki hubungan yang paling berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan resep Poli jantung dan pembuluh darah di RS Hermina Bekasi, sedangkan kompetensi dan sarana dan prasarana tidak memiliki hubungan dengan waktu tunggu pelayanan resep obat Poli jantung dan pembuluh darah di RS Hermina Bekasi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan

- Republik Indonesia No. 72 Tahun 2016. 2016.
2. Mulya A, EE, & DY. Analisa Faktor Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center. JFIOnline. 2023;11(22):1412–1107.
3. Nengah Winarti N, MPU. Hubungan Komunikasi Terapeutik dan Lama Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Palu The Correlation of Communication and Waiting Time With BPJS Outpatient Patient's Satisfaction at Bhayangkara Hospital Palu. Jurnal Kolaboratif Sains. 2020;3(4):151–8.
4. Hollingsworth MA, ASB, DR, REA, & AASD. Stigmatization and Dishonesty: How Doctors Communicate and Cope with Mental Issues among COVID-19 Patients in Indonesia. European Scientific Journal, ESJ. 2022;18(30).
5. Khairani M, SD, & ABakar. Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien. Jurnal Penelitian Psikologi. Jurnal Penelitian Psikologi. 2021;12(1):9–17.
6. Syifa N, R& Fahriadi. Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Ratu Zalecha Martapura. <http://jurnalstikesintanmartapura.com/index.php/jiha>. 2024;1–1.
- Nurjanah I, MFRR, & ES. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. PHARMACONJurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT. 2016;5(1).
- Aisyah S, Suhardiana E, Roesman Bachtiar K. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Medika Farma Tasikmalaya. Pharmaceutical Science Journal [Internet]. 2023 Oct;3. Available from: <http://openjournal.wdh.ac.id/index.php/Phrase/index>
10. Kurniasih FD, Amalia L, Anggraini Y. Analisis Mutu Pelayanan Farmasi di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X di Bogor. SOCIAL CLINICAL PHARMACY INDONESIA JOURNAL. 2016;1(1).
- Karma M, Wirajaya M, Fina V, Rettobjaan C. Faktor yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit: Sistematis Review Factors That Influence Waiting Time for Outpatient Prescription Services in Hospital Pharmacy Installations: Systematic Review. Jurnal Kesehatan [Internet]. 2022;13(2). Available from:

<http://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK408>

Kesehatan Masyarakat. 2024 Jul 31;3(1):26–32.

11. Holo RN, RA& KK. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di RSJD Dr. Arif Zainudin Surakarta. Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat. 2023;2(2):488–99.
12. Holo RN, Reni Ariastuti, Khotimatul Khusna. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di RSJD Dr. Arif Zainudin Surakarta. SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat. 2023 Apr 29;2(2):488–99.
13. Shulihah S. Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kota Bogor. PubHealth Jurnal Kesehatan Masyarakat. 2024 Jul 31;3(1):26–32.
14. Marlinda, Kridawat A, Rumengan G. Hubungan Komunikasi, Kompetensi SDM, dan Sarana Prasarana Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di RS Medika Permata Hijau [Thesis]. [Jakarta]: Universitas Respati Indonesia; 2023.
15. Fauziah AF, HACS& JSantoso. Hubungan Antara Waktu Tunggu dan Respon Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Teras dan Puskesmas Sawit Boyolali. Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Umum Dan Farmasi (JRIKUF). 2024;2(3):95–104.