

Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Jumlah dan Jenis Resep, serta Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rs Mary Cileungsi Hijau

Stefanus Kukuh Halomoan¹, Enrico Rinaldi², dan Tinon Ambarini³

Program Pascasarjana Administrasi Rumah Sakit, Universitas Respati Indonesia

Email : stefanuskukuh@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien terhadap pelayanan di farmasi mempengaruhi loyalitas dan reputasi rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien salah satunya dipengaruhi oleh lama waktu tunggu pelayanan resep. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129 tahun 2008 bahwa maksimal waktu tunggu obat racikan adalah kurang dari 60 menit dan waktu tunggu obat non-racikan adalah kurang dari 30 menit. Tujuan studi ini untuk menganalisis faktor yang memengaruhi waktu tunggu resep racikan dan non-racikan di RS Mary Cileungsi Hijau pada Mei–Juni 2024, serta menganalisa hubungan kualitas mutu layanan farmasi dengan tingkat kepuasan pasien. Sampel diperoleh dari data instalasi farmasi dan hasil kuisisioner dengan metode purposive sampling. Penelitian ini menggunakan uji reliabilitas dan validitas dengan SPSS. Hasilnya, 62% resep racikan memenuhi standar waktu tunggu (<60 menit), sedangkan resep non-racikan hanya 26% (<30 menit). Keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien, tetapi bukti fisik tidak. Hasil uji statistik menunjukkan tidak ada korelasi antara jumlah resep dan waktu tunggu. Disarankan perbaikan tata letak gudang farmasi dengan model L-Flow untuk akses obat lebih cepat serta audit stok rutin guna mengurangi waktu konfirmasi ketersediaan obat.

Kata Kunci : Waktu tunggu obat, Farmasi, Mutu pelayanan, Kepuasan pasien

Abstract

Patient satisfaction with pharmaceutical services influences both hospital loyalty and reputation. One key factor affecting patient satisfaction is the waiting time for prescription services. According to the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia No. 129 of 2008, the maximum waiting time for compounded medications should be less than 60 minutes, while the waiting time for non-compounded medications should be less than 30 minutes. This study aims to analyze the factors affecting the waiting time for compounded and non-compounded prescriptions at RS Mary Cileungsi Hijau in May–June 2024, as well as the factors influencing patient satisfaction. The sample was obtained from pharmacy installation data and questionnaire results using purposive sampling. This study employed reliability and validity tests using SPSS. The results showed that 62% of compounded prescriptions met the Ministry of Health's 2008 waiting time standard (<60 minutes), whereas only 26% of non-compounded prescriptions met the standard (<30 minutes). Reliability, responsiveness, assurance, and empathy influenced patient satisfaction, while physical evidence did not. Statistical tests showed no correlation between prescription

volume and waiting time. It is recommended to improve pharmacy warehouse layout using the L-Flow model for faster access to medicines and conduct regular stock audits to reduce confirmation time for drug availability.

Keywords: Prescription waiting time, Pharmacy, Service quality, Patient satisfaction

PENDAHULUAN

Tingginya kompetisi di industri kesehatan menuntut Rumah Sakit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya disegala bidang, terutama di bagian kefarmasian. Peningkatan kualitas pelayanan Rumah Sakit tersebut harus sesuai standar sebagaimana dimaksud dalam permenkes No. 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Sebesar 50-60% pendapatan rumah sakit berasal dari instalasi farmasi (Trisnantoro L,2004). Kualitas pelayanan instalasi farmasi tercermin salah satunya dari kepuasan pasien dan masyarakat terhadap lama waktu tunggu layanan farmasi. Waktu tunggu layanan farmasi merupakan interval waktu sejak pasien menyerahkan resep hingga obat siap diserahkan, dengan standar maksimal ≤ 30 menit untuk obat non-racikan dan ≤ 60 menit untuk obat racikan (Kepmenkes No 129, Tahun 2008). Kualitas pelayanan farmasi dapat dikelompokkan menjadi lima dimensi kualitas, yaitu: Keandalan,

Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik.

Lama waktu tunggu dan kualitas pelayanan farmasi mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pasien, yang berdampak pada kunjungan pasien ke Rumah Sakit tersebut. Hal ini selanjutnya akan mempengaruhi revenue dan citra rumah sakit.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk menganalisa lebih lanjut mengenai waktu tunggu pelayananan resep (racikan dan non racikan) di salah satu RS padat pasien di daerah kota Cibubur yakni RS Mary Cileungsi Hijau dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Dimana hal ini akan dibandingkan dengan Standar Pelayanan Minimum Waktu tunggu obat berdasarkan Keputusan Mentri Kesehatan tahun 2008.

METODE

Populasi penelitian ini adalah semua resep yang masuk di instalasi farmasi rawat jalan RS Mary Cileungsi Hijau baik itu racikan dan non-racikan sejak tanggal 1 bulan Mei 2024 sampai dengan

tanggal 30 bulan juni 2024 yang telah memenuhi kriteria inklusi. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling untuk analisis waktu tunggu obat. Sementara itu untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap layanan farmasi, metode yang digunakan adalah menganalisis kuisisioner yang sudah dibagikan dan diisi oleh 100 pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi, dimana pemilihan sample pasien dilakukan secara *systemic random sampling*. Data yang diperoleh diolah menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan SPSS. Pada seluruh bulir pertanyaan dalam kuisisioner dilakukan uji validitas dan normalitas. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis bivariat yang menggambarkan hubungan antara variable independent (waktu tunggu obat dan tingkat kepuasan pasien) dengan variabel dependen (jenis dan jumlah resep, serta 5 dimensi mutu layanan farmasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden, berdasarkan pemilihan sampel dengan metode random sampling terhadap 100 responden die RS Mary Cileungsi Hijau yang mengisi kuisisioner didapatkan bahwa sebanyak 65% responden berjenis kelamin Perempuan dan 35% berjenis kelamin laki-laki. Mayoritas responden berada dalam rentang usia 26-45 tahun, dengan tingkat pendidikan SMA dan pekerjaan pegawai menempati posisi tertinggi. Data karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

No	Karakteristik	Keterangan	Freq	%
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	35	35%
		Perempuan	65	65%
2	Usia	17-25 tahun	16	16%
		26-45 tahun	42	42%
		46-55 tahun	17	17%
		>55 tahun	25	25%
3	Pendidikan	Tidak tamat SD	0	0%
		SD	6	6%
		SMP	16	16%
		SMA	49	49%
		Perguruan Tinggi/Diploma	29	29%
		Pelajar/Mahasiswa	5	5%
4	Pekerjaan	Ibu Rumah Tangga	37	37%
		PNS	0	0%
		Pegawai Swasta/Wiraswasta	53	53%
		Tidak Bekerja	5	5%

Tabel 1 Karakteristik Responden Penelitian

Dari hasil uji statistik deskriptif yang ditunjukkan pada table 2 berikut dapat di ditarik kesimpulan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan telah memenuhi standar

waktu tunggu obat menurut Kepmenkes tahun 2008 yaitu resep racikan \leq 60 menit, sedangkan resep non racikan belum sesuai dengan standar waktu tunggu obat yaitu \leq 30 menit.

		N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Non Racikan	Jumlah Obat	50	30	175	114,600	28,681
	Waktu Tunggu	50	14	77	40,920	15,892
Racikan	Jumlah Obat	50	1	82	26,580	19,660
	Waktu Tunggu	50	14	105	48,200	24,379

Tabel 2 Statistk Deskriptif : Jumlah Resep dan Waktu Tunggu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 76% atau sebanyak 37 resep non racikan tidak memenuhi standar waktu tunggu, sedangkan 62% resep obat racikan (37 resep) telah memenuhi standar. Hal ini didukung dengan penelitian Hidayah dkk (2021) yang mengevaluasi lama waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit „X” di Karawang. Diketahui bahwa rata-rata waktu tunggu obat non racikan belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan dalam Kepmenkes No 129 tahun 2008. Sementara itu, Mulya dkk (2023) dalam penelitiannya, menunjukkan bahwa baik resep racikan maupun non racikan memiliki rata-rata waktu tunggu yang relatif hampir sama dikarenakan adanya

komponen delay yang mempengaruhi pengerjaan resep selanjutnya. Selain itu jumlah resep yang datang bersamaan pada shift tertentu juga memperlama proses pengerjaan resep dan penyerahan obat, sehingga ketika jumlah resep banyak maupun sedikit, waktu tunggu cenderung tidak berbeda jauh.

Tidak terpenuhinya standar waktu tunggu pelayanan obat non racikan di Instalasi farmasi RS Mary Cileungsi Hijau disebabkan oleh beberapa faktor antara lain jumlah item obat dan layout farmasi yang kurang efektif yang mengakibatkan proses alur pengambilan obat menjadi lebih lama.

Selain itu keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang terampil yaitu dalam hal ini keterbatasan petugas farmasi yang terampil (penelitian

Huwait, dkk. 2023) juga menjadi penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan obat

Tabel 2 Pengaruh Jumlah Resep Obat terhadap Waktu Tunggu Obat

Waktu Tunggu Obat

	Tidak memenuhi		Memenuhi		P Value	Uji Korelasi
	Jumlah Resep	%	Jumlah Resep	%		
Racikan	19	38%	31	62%	0,748	Spearman
Non-Racikan	37	74%	13	26%	0,658	Spearman
Total	56		44			

Hubungan Jumlah Resep Obat terhadap Waktu Tunggu Obat

Hasil analisis bivariat pada tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah resep baik obat racikan maupun non racikan memiliki p value lebih dari 0,05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah resep tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap waktu tunggu obat. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Wongkar (2000) di dalam Erni Widiyari yang menunjukkan bahwa jumlah obat yang banyak membutuhkan waktu pelayanan yang lebih lama 66,3% dibandingkan dengan jumlah item obat yang sedikit. Menurut

Amirudin, dkk (2023) yang menunjukkan bahwa jumlah item obat yang banyak akan menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama dibandingkan resep dengan jumlah item obat yang sedikit. Ini dapat menjelaskan bahwa banyaknya jumlah resep tidak mempengaruhi waktu pelayanan obat secara signifikan melainkan jumlah item obat dalam resep.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien menggambarkan perasaan mereka setelah membandingkan harapan terhadap layanan kesehatan dengan pengalaman

yang diterima (Arifin & Darmawansyah, 2011). Oleh karena itu, kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama dalam mengevaluasi kinerja layanan rumah sakit. Dalam penelitian ini kepuasan pasien terhadap mutu layanan farmasi dapat diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan: Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik.

Dimensi keandalan mencakup pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman petugas dalam memberikan layanan. Kepuasan pasien terhadap dimensi ini dapat diukur melalui penilaian terhadap kecepatan, ketepatan layanan, serta kejelasan informasi yang diberikan mengenai obat yang diresepkan (Mahendro dkk., 2022).

Ketanggapan tercermin dari respons cepat petugas terhadap keluhan pasien, kemampuan menyelesaikan masalah, serta pemberian solusi yang tepat. Informasi yang jelas dan mudah dipahami juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Jaminan (assurance) meliputi kemampuan petugas dalam menciptakan rasa percaya pasien

terhadap pelayanan yang akan diberikan oleh petugas terkait, termasuk didalamnya kesopanan, sikap dan pengetahuan farmasi yang dimiliki oleh petugas. Petugas yang terampil dan kompeten memberikan informasi yang dibutuhkan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien, sehingga mendorong pasien untuk berkomitmen dalam proses kesembuhannya.

Empati yang dimiliki oleh petugas sangat mempengaruhi penilaian pasien terhadap mutu layanan farmasi. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana petugas melayani dan memberikan perhatian kepada pasien tanpa membedakan status sosialnya. Perhatian tulus yang diberikan akan memberi rasa nyaman pada pasien yang secara tidak langsung akan meningkatkan loyalitas pasien, sehingga menimbulkan keinginan untuk kembali ke rumah sakit tersebut.

Tangible (bukti fisik) merupakan wujud nyata atau fisik dari pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh pasien yang mencakup tersedianya fasilitas dan sarana yang memadai, penampilan petugas yang rapih, kejelasan alur pelayanan dan kebersihan tempat pelayanan

Tabel 3 Hubungan Mutu Layanan Farmasi terhadap Kepuasan Pasien

	<u>Sig.</u>	<u>Hasil</u>
Kehandalan	<.001	Signifika n
Ketanggapan	<.001	Signifika n
Jaminan	<.001	Signifika n
<u>Empat</u>	<u><.001</u>	<u>Signifika</u>

Hubungan mutu layanan farmasi Kehandalan terhadap Tingkat kepuasan Pasien

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai p kurang dari 0,05 yang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan di instalasi Farmasi. Hal ini didukung oleh penelitian Syafitri dkk (2021) yang menjelaskan adanya hubungan yang signifikan antara kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan farmasi rawat jalan di RSUD Sembiring.

Hubungan mutu layanan farmasi Ketanggapan terhadap Tingkat kepuasan Pasien

Analisis statistik pada tabel 3 menunjukkan bahwa p value kurang dari 0,05 yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Ketanggapan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan di instalasi Farmasi. Dari penelitian Kuntoro & Istiono (2017) diketahui bahwa sebagian besar pasien puas dengan ketanggapan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan pasien, dan kemampuannya dalam membantu pasien untuk menyelesaikan masalah. Penyampaian informasi penggunaan obat yang jelas dan mudah dipahami, serta reaksi petugas yang tanggap terhadap keluhan pasien akan meningkatkan kepuasan pasien akan pelayanan di instalasi farmasi. Dampak positif lain yang ditimbulkan adalah meningkatnya kepatuhan dan kemauan pasien untuk menggunakan obat sesuai dengan instruksi yang diberikan, sehingga secara tidak langsung meningkatkan kesembuhan pasien.

Hubungan mutu layanan farmasi

Jaminan terhadap Tingkat kepuasan Pasien

Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel Jaminan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan di instalasi Farmasi ($p < 0,05$). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Soumokil dkk (2021) yang menjelaskan adanya hubungan antara jaminan yang didapatkan oleh pasien dengan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan farmasi. Variabel jaminan yang diukur dalam penelitian ini mencakup keterampilan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan sopan kepada pasien, dan mampu membangkitkan rasa kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi.

Hubungan mutu layanan farmasi Empati terhadap Tingkat kepuasan Pasien

Dari hasil analisa diketahui bahwa p kurang dari 0,05 yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara Empati terhadap tingkat kepuasan pasien. Mahendro dkk (2023), menjelaskan terdapat respon pasien yang sangat

positif terhadap mutu pelayanan kefarmasian (empati petugas medis) di Puskesmas Pracimantoro. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Arifuddin dkk (2023) juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang berarti antara empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mamboro. Perhatian dan keramahan sebagai indikator empati berpengaruh positif pada peningkatan kualitas pelayanan yang bermutu, sehingga berdampak pula pada peningkatan loyalitas pasien.

Hubungan mutu layanan farmasi Bukti Fisik terhadap Tingkat kepuasan Pasien

Berdasarkan uji reliabilitas dan validitas yang dilakukan, didapatkan hasil bahwa variabel Bukti Fisik tidak reliabel dan perlu di eliminasi. Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap pasien di RS Mary Cileungs dapat ditarik kesimpulan bahwa fasilitas gedung sudah memadai, dan bahwa penampilan petugas farmasi sudah sesuai dengan harapan pasien. Sementara itu Fitriyati dkk (2021) menjelaskan adanya hubungan yang signifikan antara bukti fisik dengan tingkat kepuasan pasien, bahwa mayoritas pasien merasa puas

terhadap dimensi bukti fisik yaitu fasilitas gedung, peralatan serta penampilan petugas yang sudah sesuai dengan standar.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Waktu tunggu pelayanan di instalasi farmasi di RS Mary Hijau Cileungsi untuk resep non racikan (sebanyak 37 resep atau 74%) belum sesuai dengan Standar Waktu Tunggu obat menurut Permenkes tahun 2016, sedangkan rata-rata waktu tunggu obat racikan (31 resep atau 62%) sudah sesuai dengan standar waktu tunggu.
2. Hasil uji statistik menunjukkan jumlah resep baik obat racikan maupun non racikan memiliki p value lebih dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan antara jumlah resep dengan waktu tunggu pelayanan di Farmasi.
3. Terdapat hubungan antara Mutu pelayanan Farmasi (Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati) dengan tingkat kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Arifuddin, dkk. (2023). Hubungan Mutu

Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mamboro Kecamatan Palu Utara Kota Madya Palu Propinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023. *Jurnal Kolaboratif Sains*. 6(6).

Darmawansyah, D., & Arifin, A. (2011). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Aspek Input Rumah Sakit di Instalasi Rawat Inap RSU. *Haji Makassar. Media Kesehatan Masyarakat Indonesia Universitas Hasanuddin*, 7(2), 27425.

Fitriyati., Khairul.A., & Ahmad Z.A. (2021). Hubungan kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan konsumen apotek Bati- bati Farma di kabupaten tanah laut Tahun 2021.

Huvaid, Sevilla U., N. Adhyka & Evrinda A. (2023). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Farmasi Pada Pasien Rawat Jalan Di Rsi Siti Rahmah. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*. 19(2). 2549-6883

Kementerian Kesehatan. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta, Kementerian Kesehatan

- Republik Indonesia.
Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 129/Menkes/SK/II/2008, tentang Standar Pelayanan Minimal Farmasi Rumah Sakit.
- Kuntoro, Wahyu., dan Wahyudi I. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*.
- Mahendro, Unggul Joko., Dwi Ningsih, & S.R. Handayani. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *Jurnal Islamic Pharm*. 7(2) 2022.
- Mulya, Adrian., Ennimay & Yesica D. (2023). Analisa Faktor Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center. *Jurnal Farmasi Indonesia*. 15(1)
- Syafitri, Anggun., J.P.Sinaga., & Putri A.Y.A. (2021). Analisis Hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit umum sembinging tahun 2021. *Jurnal Penelitian Farmasi & Herbal*. 4(1)
- Widiasari, E. (2009). Analisis waktu pelayanan resep di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit Tugu Ibu Depok tahun 2009. Skripsi. Program sarjana kesehatan masyarakat Universitas Indonesia. Depok
- Wongkar, L. (2001). Analisis waktu pelayanan pengambilan obat di apotek kimia farma kota Pontianak tahun 2000. Tesis. Program studi kajian administrasi rumah sakit Universitas Indonesia. Depok.
- Yerry Soumukil, dkk. (2021). Analisis Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*