

## Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi RSUD X Kuala Kapuas

Yuliana Romadhani<sup>1\*</sup>, Rina Saputri<sup>2</sup>, Linda Kusumawati<sup>3</sup>, Melviani<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Sarjana Farmasi, Fakultas Kesehatan Universitas Sari Mulia

<sup>4</sup> Program Studi Pendidikan Program Apoteker, Fakultas Kesehatan Universitas Sari Mulia

Open Access Freely Available Online

Dikirim: 17 April 2026

Direvisi: 25 April 2026

Diterima: 26 April 2026

\*Penulis Korespondensi:

E-mail:

[yuliahijaudaun@gmail.com](mailto:yuliahijaudaun@gmail.com)

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu, termasuk pelayanan kefarmasian. Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu indikator mutu yang dapat memengaruhi kepuasan pasien. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan nonracikan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD X Kuala Kapuas. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain observasional analitik *cross sectional*. Sampel terdiri dari 87 responden resep racikan dan 97 responden resep nonracikan yang diambil dengan teknik consecutive sampling. Analisis data menggunakan uji *Spearman Rank*. **Hasil:** Kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep obat racikan sebagian besar berada pada kategori sesuai sebesar 60,9%, sedangkan pada resep nonracikan sebesar 60,8%. Tingkat kepuasan pasien pada resep racikan didominasi oleh kategori puas sebesar 48,3%, sedangkan pada resep nonracikan didominasi oleh kategori puas sebesar 39,2%. Hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan antara kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dengan kepuasan pasien ( $p < 0,001$ ;  $r = 0,457$ ) serta antara kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep obat nonracikan dengan kepuasan pasien ( $p < 0,001$ ;  $r = 0,471$ ). **Simpulan:** Terdapat hubungan yang signifikan antara kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan nonracikan dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD X Kuala Kapuas.

**Kata Kunci:** kepuasan pasien, obat nonracikan, obat racikan, waktu tunggu

### ABSTRACT

**Background:** Hospitals as healthcare institutions are required to provide quality services, including pharmaceutical services. Waiting time for prescription services is a quality indicator that can influence patient satisfaction. **Objective:** To determine the relationship between the appropriateness of waiting time for compounded and non-compounded prescription services and patient satisfaction at the Pharmacy Installation of X Regional Hospital, Kuala Kapuas. **Methods:** This study used a quantitative approach with an analytic observational cross-sectional design. The sample consisted of 87 respondents with compounded prescriptions and 97 respondents with non-compounded prescriptions selected using a consecutive sampling technique. Data were analyzed using the Spearman Rank test. **Results:** The appropriateness of waiting time for compounded prescriptions was mostly in the appropriate category (60.9%), while for non-compounded prescriptions, it was 60.8%. Patient satisfaction with compounded prescriptions was predominantly in the satisfied category (48.3%), while for non-compounded prescriptions, it was predominantly satisfied (39.2%). The analysis showed a significant relationship between the appropriateness of waiting time for compounded prescriptions and patient satisfaction ( $p < 0.001$ ;  $r = 0.457$ ), as well as for non-compounded prescriptions ( $p < 0.001$ ;  $r = 0.471$ ). **Conclusion:** There is a significant relationship between the appropriateness of waiting time for compounded and non-compounded prescription services and patient satisfaction at the Pharmacy Installation of X Regional Hospital, Kuala Kapuas.

**Keywords:** *compounded drugs, noncompounded drugs, patient satisfaction, waiting time*

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Salah satu pelayanan yang harus diperhatikan adalah pelayanan kefarmasian, yang mencakup penyediaan obat serta pelayanan resep kepada pasien. Kualitas pelayanan kefarmasian dapat dinilai dari beberapa indikator, salah satunya adalah waktu tunggu pelayanan resep (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016).

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan durasi sejak pasien menyerahkan resep hingga obat diterima. Semakin cepat pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, waktu tunggu yang lama dapat menurunkan kepuasan pasien (Tjiptono & Chandra, 2019). Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Pasien yang puas cenderung kembali menggunakan layanan (Kotler & Keller, 2016).

Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien (Maharani & Mutmainah, 2019). Namun, penelitian terkait perbandingan resep racikan dan nonracikan di RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas masih terbatas.

Berdasarkan data di Instalasi Farmasi RSUD X Kuala Kapuas, rata-rata waktu tunggu pelayanan resep mencapai 78,30 menit untuk obat racikan dan 36,16 menit untuk obat nonracikan, yang menunjukkan bahwa pelayanan tersebut belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan minimal.

Di Instalasi Farmasi RSUD X Kuala Kapuas, waktu tunggu pelayanan resep masih menjadi permasalahan, terutama pada jam pelayanan yang sibuk. Hal ini berpotensi memengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan nonracikan terhadap kepuasan pasien.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain observasional analitik cross sectional. Penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2025 di Instalasi Farmasi RSUD X Kuala Kapuas.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menerima pelayanan resep obat racikan dan nonracikan. Sampel terdiri dari 87 responden resep racikan dan 97 responden resep nonracikan yang diambil dengan teknik *consecutive sampling* sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi.

Instrumen yang digunakan berupa lembar observasi untuk mengukur waktu tunggu dan kuesioner untuk mengukur kepuasan pasien. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji Spearman Rank dengan tingkat signifikansi 0,05.

## HASIL

Tabel 1  
Karakteristik Responden Resep Racikan

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	34	39,1
Perempuan	53	60,9
Usia		
18- 25 tahun	1	1,1
26- 49 tahun	42	48,3
50 tahun keatas	44	50,6
Pendidikan		
Sekolah Dasar	8	9,2
SLTP	17	19,5
SLTA	41	47,1
Diploma	5	5,7
Sarjana	16	18,4
Pekerjaan		
PNS/ASN	16	18,4
Swasta	39	44,8
Wiraswasta	17	19,5
IRT	13	14,9
Pekerjaan lain	2	2,3

Tabel 2  
Karakteristik Responden Resep Non Racikan

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	46	47,4
Perempuan	51	52,6
Usia		
18- 25 tahun	1	1,0
26- 49 tahun	41	42,3
50 tahun keatas	55	56,7
Pendidikan		
Sekolah Dasar	9	9,3
SLTP	23	23,7
SLTA	44	45,4
Diploma	3	3,1
Sarjana	18	18,6
Pekerjaan		
PNS/ASN	14	14,4
Swasta	48	49,5

Wiraswasta	19	19,6
IRT	14	14,4
Pekerjaan lain	2	2,1

Tabel 3  
Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan

Waktu Tunggu Pelayanan Resep	Frekuensi	Persentase (%)
Sesuai Standar	53	60,9
Tidak Sesuai Standar	34	39,1
Total	87	100

Tabel 4  
Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Non Racikan

Waktu Tunggu Pelayanan Resep	Frekuensi	Persentase (%)
Sesuai Standar	59	60,8
Tidak Sesuai Standar	38	39,2
Total	97	100

Tabel 5  
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan pada Resep Obat Racikan

Tingkat Kepuasan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1. Sangat Tidak Puas	9	10,3
2. Tidak Puas	24	27,6
3. Puas	42	48,3
4. Sangat Puas	12	13,8
Total	87	100

Tabel 6  
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan pada Resep Obat Non Racikan

Tingkat Kepuasan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1. Sangat Tidak Puas	11	11,3
2. Tidak Puas	25	25,8
3. Puas	38	39,2
4. Sangat Puas	23	23,7
Total	97	100

Tabel 7  
Tabulasi Silang Hubungan Waktu Tunggu Obat Racikan Dengan Kepuasan

Waktu Tunggu Pelayanan	Tingkat Kepuasan								Jumlah	
	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%		
Tidak Sesuai	8	23,5	15	44,1	8	23,5	3	8,8	34	100
Sesuai	1	1,9	9	17,0	34	64,2	9	17,0	53	100
Jumlah	9	10,3	24	27,6	42	48,3	12	13,8	87	100

$p < 0,001$ ,  $\alpha = 0,05$   $p < \alpha$   
Correlation Coefficient (CC) = 0,457

Tabel 8  
Tabulasi Silang Hubungan Waktu Tunggu Obat Nonracikan Dengan Kepuasan

Waktu Tunggu Pelayanan	Tingkat Kepuasan								Jumlah	
	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%		
Tidak Sesuai	8	21,1	19	50,0	6	15,8	5	13,2	38	100
Sesuai	3	5,1	6	10,2	32	54,2	18	30,5	59	100
Jumlah	11	11,3	25	25,8	38	39,2	23	23,7	97	100

$p < 0,001$ ,  $\alpha = 0,05$   $p < \alpha$   
Correlation Coefficient (CC) = 0,471

## PEMBAHASAN

Secara keseluruhan, profil responden pada kedua kategori resep memiliki kemiripan yang signifikan, yaitu didominasi oleh perempuan, kelompok usia di atas 50 tahun, lulusan SLTA, dan bekerja di sektor swasta. Perbedaan yang paling terlihat adalah pada distribusi jenis kelamin, di mana responden perempuan jauh lebih dominan pada kelompok resep racikan dibandingkan pada resep non-racikan

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien, baik untuk resep obat racikan maupun non-racikan. Resep obat racikan hasil uji menunjukkan

nilai  $p < 0,001$  (dengan  $\alpha = 0,05$ ), yang berarti terdapat hubungan yang nyata antara waktu tunggu dan kepuasan. Nilai *correlation coefficient* (CC) adalah 0,457, menunjukkan tingkat korelasi yang cukup kuat. Pasien yang mendapatkan waktu tunggu sesuai standar cenderung merasa puas (64,2%) atau sangat puas (17,0%). Sebaliknya, jika waktu tunggu tidak sesuai standar, mayoritas pasien merasa tidak puas (44,1%) atau sangat tidak puas (23,5%).

Pada resep obat non-racikan, seperti pada resep obat racikan, nilai  $p < 0,001$  menunjukkan hubungan yang signifikan secara statistik. Nilai *Correlation Coefficient* (CC) sedikit lebih tinggi, yaitu 0,471. Pasien dengan waktu tunggu sesuai

standar menyatakan puas (54,2%) dan sangat puas (30,5%). Jika waktu tunggu tidak sesuai standar, tingkat ketidakpuasan meningkat, dengan 50,0% merasa tidak puas dan 21,1% merasa sangat tidak puas.

Semakin cepat atau semakin sesuai waktu tunggu pelayanan obat dengan standar yang ditetapkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien yang berobat di farmasi tersebut. Ketidaksesuaian waktu tunggu merupakan faktor utama yang memicu ketidakpuasan responden dalam kedua kategori resep.

Tingkat kepuasan responden terhadap layanan obat racikan menunjukkan perbedaan yang mencolok tergantung pada apakah waktu tunggu pelayanan tersebut memenuhi standar atau tidak. Secara keseluruhan, mayoritas responden merasa puas, namun terdapat sekelompok signifikan yang menyatakan ketidakpuasan

Terdapat kesenjangan kepuasan yang lebar antara layanan yang tepat waktu dan layanan yang terlambat. Layanan yang sesuai standar menghasilkan tingkat kepuasan positif (Puas dan sangat puas) sebesar 81,2%, sedangkan layanan yang tidak sesuai standar menyebabkan tingkat ketidakpuasan (Tidak puas dan sangat tidak puas) melonjak hingga 67,6%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep berhubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Maharani & Mutmainah, 2019). Semakin sesuai waktu tunggu dengan standar, maka tingkat kepuasan pasien cenderung meningkat. Pelayanan yang cepat meningkatkan kepuasan pasien (Tjiptono & Chandra, 2019).

Pada resep racikan, waktu lebih lama karena proses kompleks (Kemenkes RI, 2016). Karena proses penyiapan obat lebih kompleks dibandingkan obat nonracikan. Hal ini meliputi penimbangan, pencampuran, dan pengemasan obat.

Namun demikian, jika waktu tunggu masih sesuai standar, pasien tetap puas (Kemenkes RI, 2018). Kepuasan juga dipengaruhi persepsi kualitas layanan (Kotler & Keller, 2016). Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan farmasi.

## SIMPULAN

Keberhasilan apotek dalam memenuhi standar waktu tunggu merupakan faktor krusial dalam menentukan kepuasan pasien. Meskipun mayoritas layanan sudah sesuai standar, peningkatan efisiensi pada kelompok waktu tunggu

yang "tidak sesuai" sangat diperlukan untuk menekan angka ketidakpuasan pasien.

## REFERENSI

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Pedoman pelayanan farmasi rumah sakit*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Standar pelayanan minimal kefarmasian di rumah sakit*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education. Pearson Education.
- Maharani, D., & Mutmainah, N. (2019). Hubungan waktu tunggu pelayanan resep dan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Pandan Arang Boyolali. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(1), 77–85.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, quality, and satisfaction* (2nd ed.). Yogyakarta: Andi.