

## ANALISIS HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BATULICIN

*Analysis of the Relationship between Waiting Time of Prescription Services and Level of Satisfaction at Health Centre of Batulicin*

Ani Agustina<sup>1\*</sup>, Rosita Dewi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Pendidikan Profesi Apoteker, Jurusan Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Sari Mulia, Banjarmasin

<sup>2</sup>Program Studi D-3 Farmasi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Darul Azhar, Batulicin

\*Corresponding author: [aniagustina.id@gmail.com](mailto:aniagustina.id@gmail.com)

### Info Artikel

Diterima:

01 Februari 2025

Direvisi:

24 Februari 2025

Dipublikasikan:

25 Februari 2025

### ABSTRAK

Monitoring dan evaluasi kualitas pelayanan resep dapat dilakukan dengan mengukur waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien, dengan menggunakan indikator standar pelayanan minimal (SPM) untuk pelayanan di instalasi farmasi. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan. Penelitian yang dilakukan adalah deskriptif-analitik, dengan desain *cross sectional study*, teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Data yang diperoleh dan analisis menggunakan *chi-square test* ( $p < 0,05$ ). Hasil penelitian ini adalah waktu tunggu pelayanan resep memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien dengan *p-value* 0,019. Sebanyak 52,4% pasien sangat puas; 38,1% puas; dan 9,5% cukup puas.

**Kata kunci:** waktu tunggu, pelayanan resep, kepuasan pasien

### ABSTRACT

Monitoring and evaluating the quality of prescription services can be done by measuring the waiting time of prescription services and patient satisfaction, used minimum service standard (MSS) indicators for services in pharmacy service. The aim of this study to analyse the relationship between waiting time for prescription services and patient satisfaction at Puskesmas Batulicin, Tanah Bumbu District, South Kalimantan. The research conducted was descriptive-analytic, with a cross sectional study design, the sampling technique used purposive sampling. The data obtained were analysed using the chi-square test ( $p < 0.05$ ). The results is the waiting time for prescription services has a relationship with the level of patient satisfaction with a *p-value* of 0.019. A total of 52.4% of patients were very satisfied; 38.1% were satisfied; and 9.5% were moderately satisfied.

**Keywords:** waiting time, prescription service, patient satisfaction



This is an open access article under the [CC BY-NC](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) 4.0 license.

### PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, n.d.), menyatakan bahwa pengendalian mutu pelayanan kesehatan Puskesmas yang dilaksanakan secara berkesinambungan terintegrasi dengan pengendalian mutu pelayanan kefarmasian. Salah satu kegiatan pengendalian mutu pelayanan kefarmasian adalah melaksanakan monitoring dan evaluasi untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan sesuai standar dan meningkatkan kualitas pelayanan jika capaian sudah memuaskan. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang dapat

dilakukan monitoring dan evaluasi, salah satunya adalah monitoring pelayanan resep.

Indikator yang digunakan untuk memonitoring dan mengevaluasi kualitas pelayanan resep di puskesmas adalah waktu tunggu pelayanan resep. Waktu tunggu pelayanan resep di puskesmas berdampak pada citra yang akan didapatkan oleh puskesmas. Waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan pasien merasa tidak puas, kemudian berimplikasi pada penurunan kepercayaan pasien pada pelayanan kesehatan di puskesmas, namun pasien yang merasa puas dengan waktu tunggu pelayanan resep akan cenderung lebih patuh untuk mengkonsumsi obat

serta kemungkinan untuk kembali ke puskesmas tersebut lebih besar dilain waktu yang akan datang(Anggraeni, 2018).

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah menetapkan standar waktu tunggu pelayanan resep sebagai bagian dari Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada SK Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Pada SK tersebut telah ditetapkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep, baik racikan atau non-racikan adalah  $\leq 30$  menit dan  $\leq 60$  menit, dengan tingkat kepuasan  $\geq 80\%$ .

Berdasarkan informasi tersebut di atas, maka dilakukan penelitian untuk mengukur kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di puskesmas Batulin Kabupaten Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan.

## METODE

Penelitian telah mendapatkan *Ethical Clearance* dari Komisi Etik Penelitian Universitas Muhammadiyah Banjarmasin No. KEPK: 0128226371. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian deskriptif-analitik dengan desain *cross-sectional* dilakukan pada bulan Mei 2023 di Puskesmas Batulicin Kab. Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan.

Kriteria inklusi sampel yang digunakan adalah pasien atau keluarga pasien yang berkunjung Puskesmas Batulicin minimal 2 kali, merupakan resep rawat jalan dan menerima resep dengan jumlah obat non-racikan maupun racikan minimal 2 jenis obat baik racikan atau non-racikan, serta bersedia untuk dijadikan sampel dalam penelitian yang dilakukan. Kriteria eksklusi adalah pasien atau keluarga pasien yang tidak menjawab pertanyaan dengan jelas dan resep tidak ditunggu oleh pasien atau keluarga bahkan diambil keesokan harinya. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Besar sampel yang digunakan untuk penelitian ini adalah 90 pasien.

Penelitian ini menggunakan alat berupa formulir waktu tunggu, *stopwatch*, dan alat tulis. Semua variabel data responden dan dimensi kepuasan pasien dihitung frekuensi dan presentase. Waktu tunggu untuk pelayanan obat non-racikan adalah  $\leq 30$  menit, sedangkan untuk obat racikan

adalah  $\leq 60$  menit. Waktu tunggu tersebut dihitung rerata waktunya. Pada penelitian ini, waktu tunggu merupakan variabel *independent* dan kepuasan pasien merupakan variabel *dependent*. Kepuasan pasien dikategorikan mejadi sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas.

Data yang diperoleh dilakukan analisis dengan menggunakan software analisis statistik, dilakukan uji normalitas data menggunakan uji Kolmogorov-smirnov. Untuk melihat hubungan variabel *independent* dan *dependent* menggunakan analisis *chi-square test* ( $p < 0,05$ ).

## HASIL

Berdasarkan Tabel 1. diperoleh data karakteristik pasien yang terdiri atas usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan jenis resep yang diterima. Frekuensi tertinggi pasien yang menerima resep berusia pada rentang 26-35 tahun (44,44%), dengan 65,6 % pasien berjenis kelamin perempuan. Persentase pendidikan pasien adalah SMA(43,3%). Persentase pekerjaan tertinggi adalah Ibu Rumah Tangga (IRT). Jenis resep yang diterima sebanyak 96,67% adalah non-racikan dan 3,3% adalah resep racikan.

Tabel 1. Karakteristik pasien (n=90)

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
Usia (tahun)		
17-25	31	34,4
26-35	40	44,4
36-45	5	5,6
46-55	9	10,0
>56	5	5,6
Jenis Kelamin		
Laki-laki	31	34,4
Perempuan	59	65,6
Pendidikan		
S-1	8	8,9
D-3	6	6,7
SMA/ sederajat	39	43,3
SMP	19	21,1
SD	18	20,0
Pekerjaan		
PNS	10	11,1
Security	4	4,4
Pelajar	11	12,2
Wiraswasta	25	27,8
Ibu Rumah Tangga	40	44,4
Jenis Resep diterima		
Racikan	3	3,3
Non-racikan	87	96,67

Tabel 2, menggambarkan frekuensi kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi kepuasan, dimana dimensi tersebut mempengaruhi pelayanan

kesehatan terhadap kepuasan pasien (Fauziah et al., 2024).

Tabel 2. Frekuensi kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kepuasan (n=90)

Variabel	Kepuasan Pasien							
	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<i>Responsiveness</i>	59	65,5	3	33,3	1	1,1	-	-
<i>Assurance</i>	41	45,6	45	50	4	4,4	-	-
<i>Tangible</i>	56	62,2	30	33,3	4	4,4	-	-
<i>Emphaty</i>	56	62,3	34	37,7	-	-	-	-
<i>Reliability</i>	25	27,8	63	70,0	1	1,1	1	1,1

Pada penelitian ini, *responsiveness* diukur dengan menilai tanggapan petugas terhadap keluhan pasien, cara petugas memberikan arahan untuk mengkonsumsi obat dengan baik, pengetahuan dan kemampuan petugas yang mencukupi dalam memberikan informasi, serta kecepatan petugas dalam pelayanan obat. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah 65,55% pasien sangat puas dengan dimensi *responsiveness*.

*Assurance* merupakan pengetahuan, kesopanan, dan reputasi petugas dalam melindungi pasien dari risiko (Battiling et al., 2024). Pada penelitian ini, *assurance* diukur dengan penilaian terhadap kemampuan petugas memberikan obat dalam kondisi baik, ketelitian petugas dalam menyiapkan obat, petugas memiliki penampilan yang meyakinkan, petugas mengkonfirmasi kembali identitas pasien saat pemberian obat. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah 50% pasien puas dengan dimensi *assurance* pelayanan resep di Puskesmas Batulicin.

*Tangible* merupakan ketersediaan sarana dan prasarana di pelayanan kesehatan (Fauziah et al., 2024). Pada penelitian ini, dimensi *tangible* terdiri atas desain ruang tunggu pasien terlihat bersih dan menarik, loket yang tersedia tertata dan mudah dijangkau, tersedianya fasilitas pendukung (pengeras suara, kartu antrian, toilet), dan ruang pelayanan obat yang nyaman. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah 62,2% pasien sangat puas dengan dimensi *tangible*.

*Emphaty* merupakan kemampuan untuk memberikan perhatian yang tulus kepada pasien dengan upaya memahami keinginan pasien tersebut (Daphne et al., 2021). Pada penelitian ini, *emphaty* diukur dengan menilai sikap sopan dan keramahan petugas saat memberikan informasi obat, petugas mendengarkan pertanyaan dan keluhan pasien dengan sabar, petugas memberikan saran terkait pola hidup sehat, dan petugas membantu menyelesaikan permasalahan pasien. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah 62,3% pasien sangat puas dengan dimensi *emphaty*.

*Reliability* merupakan kemampuan untuk memberikan layanan secara cepat, akurat dan memuaskan (Daphne et al., 2021). Pada penelitian ini, *reliability* yang diukur adalah obat yang diresepkan selalu tersedia, petugas memberikan penjelasan cara penggunaan obat, petugas memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti, serta pelayanan tidak berbelit-belit. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah 70% pasien puas dengan dimensi *reliability*.

Tabel 3 menunjukkan kesesuaian standar pelayanan resep di Puskesmas Batulicin. Waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 100% sesuai standar pelayanan, dengan rerata waktu tunggu adalah 18,33 menit. Waktu tunggu pelayanan resep non-racikan adalah 93,1% memenuhi standar; sedangkan 6,9% tidak sesuai standar pelayanan, dengan rerata waktu tunggu adalah 9,36 menit.

Tabel 3. Kesesuaian standar waktu tunggu pelayanan resep

Kategori	Resep racikan		Resep non-racikan	
	F	%	F	%
Sesuai standar	3	100	81	93,1
Tidak sesuai standar	-	-	6	6,9
Mean waktu tunggu (menit)	18,33		9,36	

Tabel 4 menunjukkan hubungan antara kesesuaian standar waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batulicin. Pelayanan resep sesuai standar mendapatkan

respon sangat puas dari pasien sebesar 52,4%; sedangkan pelayanan resep tidak sesuai standar mendapatkan respon puas dan cukup puas dengan persentase yang sama yaitu 33,3%.

Tabel 4. Hubungan antara kesesuaian standar pelayanan resep dengan kepuasan pasien

Variabel Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien								p-value	Nilai chi-square	Korelasi
	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas				
	F	%	F	%	F	%	F	%			
Sesuai standar	44	52,4	32	38,1	8	9,5	-	-	0,019	0,959	1
Tidak sesuai standar	1	16,67	2	33,3	2	33,3	1	16,67			

**PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil tersebut di atas, diperoleh data bahwa waktu tunggu pelayanan resep, baik racikan dan non-racikan telah memenuhi standar. Waktu tunggu pelayanan resep racikan 100% memenuhi standar, dengan rerata waktu tunggu 18,33 menit. Sedangkan waktu tunggu pelayanan resep non-racikan 93,1% memenuhi standar, dengan rerata waktu tunggu adalah 9,36 menit. Hal tersebut telah sesuai dengan Kepmenkes Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit pada lampiran 1, yaitu SPM pada setiap jenis pelayanan, indikator, dan standar. Pada jenis pelayanan farmasi, telah ditetapkan bahwa waktu tunggu obat racikan adalah ≤ 60 menit dan waktu tunggu obat non-racikan adalah ≤ 30 menit.

Pada hasil penelitian di atas, Puskesmas Batulicin telah memenuhi standar pelayanan resep sehingga Puskesmas Batulicin dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Prabandari & Prabasiwi (2019), dimana waktu tunggu pelayanan resep sesuai dengan Kepmenkes yang telah disebutkan sebelumnya. Kesesuaian capaian tersebut dapat diperoleh karena jumlah tenaga kefarmasian di puskesmas tersebut telah memenuhi ketentuan yang ada, sehingga pelayanan resep dapat dilakukan secara maksimal dan memninnmalkan

waktu tunggu resep (Prabandari & Prabasiwi, 2019).

Pada hasil di atas, disebutkan bahwa 6,9% resep non-racikan tidak sesuai standar pelayanan waktu tunggu resep. Menurut penelitian Yuliani & Letde (2019), waktu tunggu resep obat jadi atau non-racikan pada puskesmas tempat dilakukannya penleitian adalah 11,38 menit; dimana waktu tersebut masih sesuai dengan standar pelayanan, namun terdapat waktu *delay* yang lebih lama daripada waktu tindakan, sehingga dapat diartikan bahwa proses pelayanan resep obat kurang efektif, namun sesuai dengan standar pelayanan. Pada penelitian ini, rerata waktu tunggu pelayanan resep lebih minimal dibandingkan penelitian Yuliani & Letde (2019), tetapi waktu tersebut dikategorikan tidak sesuai standar.

Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep menjadi tidak sesuai standar disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya adalah waktu *delay*, seperti yang diungkapkan sebelumnya. Waktu *delay* dipengaruhi oleh tahapan skrining resep, yang mana tulisan pada resep masih sulit terbaca sehingga harus konfirmasi terlebih dahulu kepada dokter, atau stok obat yang diresepkan kosong sehingga harus melalui proses penggantian obat. Hal tersebut selaras dengan pernyataan yang diungkapkan oleh Prabasiwi et al. (2019) dan Safitri et al. (2024), selain menyebutkan jumlah petugas dapat mempengaruhi waktu tunggu

pelayanan resep, hal lain yang menjadi faktor waktu *delay* adalah jumlah obat yang dibuat serta jumlah resep yang masuk, serta sarana dan prasarana, termasuk penggunaan teknologi komputer dalam pelayanan resep.

Dari hasil penelitian di atas, terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang diukur dalam penelitian ini terdiri dari 5 dimensi, yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, *reliability*. Dari kelima dimensi tersebut, pasien merasa sangat puas dengan *responsiveness* (65,5%), kemudian *emphaty* (62,3%) dan *tangible* (62,2%). Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Pinasthika & Nugraheni (2024), dimensi *tangible* dan *assurace* merupakan dimensi tertinggi kepuasan pasien dalam pelayanan resep. Pada Puskesmas Batulicin, pasien merasa sangat puas dengan pelayanan dari petugas farmasi terkait petugas tanggap terhadap keluhan pasien, kemampuan petugas untuk mengarahkan konsumsi obat dengan baik, pengetahuan dan kemampuan petugas yang mencukupi dalam memberikan informasi, serta kecepatan petugas dalam pelayanan obat.

## SIMPULAN

Terdapat hubungan signifikan pada waktu tunggu pelayanan resep yang sesuai dengan standar dengan tingkat kepuasan yang menerima resep di Puskesmas Batulicin, sehingga dengan evaluasi ini Puskesmas Batulicin dapat mempertahankan citra baik dan performanya, bahkan meningkatkannya menjadi lebih baik dimasa yang akan datang.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puskesmas Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan yang telah bersedia untuk dijadikan tempat penelitian oleh peneliti, serta memberikan dukungan penuh untuk data yang diperlukan oleh peneliti.

## REFERENSI

Anggraeni, R. (2018). Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kecamatan Denai Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Imelda*, 4(1).

Battiling, F., Uly, N., Al-Maidin, A. R. M., & Zamli. (2024). Relationship between Patient

Satisfaction and Pharmaceutical Services at Scholoo Keyen Regional Hospital 2024. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 7(8), 2128–2133.

Daphne, Yustina, I., & Theo, D. (2021). The Relationship between Reliability, Responsiveness, and Emphaty Aspects with Patient Satisfaction in Pharmacy Installations at Mitra Medika Amplas Hospital. *International Journal of Science and Healthcare Research*, 6(3), 99–105.

Fauziah, A. F., Ardy, H., & Santoso, J. (2024). Hubungan Antara Waktu Tunggu dan Respon Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Teras dan Puskesmas Sawit Boyolali. *JRIKUF: Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Umum*, 2(3), 95–104.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas . (n.d.).

Pinasthika, S., & Nugraheni, Y. (2024). Evaluation of The Quality of Pharmaceutical Care and Identification of Human Resources and Infrastructure in The Pharmacy Installation of Hospital in Sukoharjo in 2023. In *Jurnal Farmasi Indonesia* (Vol. 21, Issue 1). <http://journals.ums.ac.id/index.php/pharmacology>

Prabandari, A., & Prabasiwi, A. (2019). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Puskesmas Wilayah Kota Tegal (Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 Tahun 2016). 6(3), 135–141.

Prabasiwi, A., Prabandari, S., Dewi, A. K., & Nihlatuzzahroh, O. (2019). Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Dua Puskesmas Kabupaten Tegal. *Parapemikir*, 8(1), 41–46.

Safitri, N. S., Wijayanti, S., & Novrianti, I. (2024). Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Mamburungan Kota Tarakan. *Journal Borneo*, 4(1), 21–29. <https://doi.org/10.57174/j.born.v4i1.128>

Yuliani, N. N., & Letde, V. (2019). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang Bulan April Tahun 2018. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, IV(1), 45–52.