

## Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan dan Non-Racikan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Jambu Kulon

### *Analysis of The Relationship Between Response Time for Conditioning and Non-Mission Drug Prescription with Patient Satisfaction at Jambu Kulon Health Centre*

Apriliya Refiani Astuti<sup>1\*</sup>, Murwati<sup>1</sup>, Nur Atikah<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Prodi D-III Farmasi Poltekkes Kemenkes Surakarta, Klaten, Indonesia

\*email korespondensi: [apriyarefiya1404@gmail.com](mailto:apriyarefiya1404@gmail.com)

#### ABSTRAK

Salah satu penyebab pasien di puskesmas merasa tidak nyaman dengan proses pemberian obat adalah masalah waktu tunggu. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh indikator waktu tunggu pelayanan resep puskesmas. Kepuasan pasien akan meningkat bila semakin cepat waktu pelayanan, terutama waktu yang dihabiskan untuk menunggu obat. Penelitian ini bertujuan mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non-racikan, tingkat kepuasan pasien, dan hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non-racikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Jambu Kulon Kabupaten Klaten. Penelitian ini bersifat kuantitatif *corelation* dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling* dengan sampel 60 responden. Pengumpulan data dan informasi responden menggunakan kuesioner yang telah valid dengan *range* nilai minimum 0,422 hingga maksimum 0,751 dan nilai *Crobach's Alpha* sebesar 0,926. Hasil nilai signifikansi yang diperoleh pada resep racikan  $p=0,142$  dan non-racikan  $p=0,702$ , sedangkan nilai korelasi uji spearman ( $r$ ) untuk resep racikan  $-0,274$  dan resep non-racikan  $-0,073$  menunjukkan bahwa arah korelasi negatif atau arah hubungan berlawanan, menunjukkan bahwa ada kebalikan dari proporsionalitas antara kedua variabel. Kesimpulan penelitian ini adalah kepuasan pasien dan waktu tunggu pelayanan resep secara statistik tidak berkorelasi secara signifikan ( $p>0,05$ ).

**Kata kunci** : kepuasan pasien; puskesmas; waktu tunggu pelayanan resep

#### ABSTRACT

*One of the causes of patients at the health centre feeling uncomfortable with the drug administration process is the problem of waiting time. Patient satisfaction is strongly influenced by waiting time indicators for health centre prescription services. Patient satisfaction will increase if the service time is faster, especially the time spent waiting for the drug. This study aims to determine the average waiting time for concocted and non-concocted prescription services, patient satisfaction levels, and the relationship between waiting time for concocted and non-concocted prescription services and patient satisfaction at the Jambu Kulon Health Centre, Klaten District. This research is a quantitative correlation with a cross sectional approach. The sampling technique was accidental sampling with a sample of 60 respondents. Collecting data and information on respondents using a valid questionnaire with a minimum value range of 0.422 to a maximum of 0.751 and a Cronbach's Alpha value of 0.926. The results of the significant value obtained for concoction recipes  $p=0.142$  and non-cooking  $p=0.702$ , while the correlation value of the Spearman test ( $r$ ) for prescription drug  $-0.274$  and nonprescription drug  $-0.073$  indicates that the direction of the correlation is negative or the direction of the relationship is opposite, indicating that there is an inverse of proportionality between the two variables. The conclusion is that patient satisfaction and waiting time for prescription services are statistically not significantly correlated ( $p>0.05$ ).*

**Keywords**: patient satisfaction; health centre; prescription waiting time

## PENDAHULUAN

Salah satu penyebab pasien di puskesmas merasa tidak nyaman dengan proses pemberian obat adalah masalah waktu tunggu (Putri *et al.*, 2020). Kenyataannya masih banyak fasilitas pelayanan kesehatan yang waktu tunggu pelayanan resep melebihi standar di antaranya, penelitian di Puskesmas Maccini Sombala menunjukkan sebanyak 84 responden (10,6%) mendapat pelayanan dalam kategori cepat dan 152 responden (89,4%) mendapat pelayanan dalam kategori lama, sedangkan pada kepuasan pasien menunjukkan 28 responden (16,5%) tidak puas, dan 142 responden (83,5%) puas dengan pelayanan yang diberikan puskesmas (Maulana *et al.*, 2019).

Salah satu faktor yang mempengaruhi ekspektasi pasien terhadap pelayanan di puskesmas adalah waktu tunggu pelayanan resep (Wulandari *et al.*, 2020). Pasien yang tidak puas akan menyebarkan berita tentang pengalaman negatif yang mereka terima dua kali lebih banyak kepada orang lain tentang pelayanan puskesmas (Klawdina, 2021).

Puskesmas Jambu Kulon Kabupaten Klaten adalah salah satu puskesmas dengan kunjungan pasien cukup banyak, rata-rata 1.811 perbulan sehingga pelayanan kesehatan terutama terkait waktu tunggu pelayanan resep berpotensi lama. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh indikator waktu tunggu pelayanan resep puskesmas. Kepuasan pasien akan meningkat bila semakin cepat waktu pelayanan, terutama waktu yang dihabiskan untuk menunggu obat (Anggraeni, 2019). Berdasarkan pada latar belakang tersebut, maka penting untuk dilakukan analisis waktu tunggu (*response time*) pelayanan resep obat racikan dan non-racikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Jambu Kulon.

## METODE

Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif bersifat *corelation* yang mencakup variabel independen dan dependen, menggunakan (survey) analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2022-April 2023 di Puskesmas Jambu Kulon. Subyek pasien yang berobat di Puskesmas Jambu Kulon, dan populasi seluruh pasien yang berobat di Puskesmas Jambu Kulon Klaten pada bulan Maret 2023. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 60 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner yang telah dilakukan uji validitas terhadap 30 butir pernyataan kuesioner, diperoleh hasil 27 soal dinyatakan valid dan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,926 sehingga menunjukkan bahwa kuesioner yang diuji termasuk kategori sangat andal. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji *spearman*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas pasien Puskesmas Jambu Kulon adalah perempuan. Laki-laki lebih mungkin menjadi sangat puas dengan pelayanan yang mereka terima dibandingkan perempuan karena laki-laki lebih cenderung menggunakan akal daripada perempuan memanfaatkan perasaannya (Putri, 2017). Karakteristik responden yang diperoleh dari 60 pasien menunjukkan bahwa pasien yang paling banyak berkunjung ke Puskesmas Jambu Kulon yaitu pasien dengan usia 26-35 tahun sebanyak 26 pasien (43,3%). Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pasien berusia antara 26 sampai 35 tahun berada dalam rentang usia produktif dan mungkin lebih rentan terhadap penyakit yang disebabkan dari aktivitas dan imunitasnya. Seiring bertambahnya umur, perilaku seseorang akan berubah. Orang yang lebih muda lebih cenderung mengkritik layanan kesehatan, sementara orang yang lebih tua lebih cenderung bertanya tentang kesehatan mereka untuk memastikan mereka mengerti keadaan yang sedang terjadi (Budiman, 2014).

Hasil karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan mayoritas responden yang berkunjung ke Puskesmas Jambu Kulon adalah tingkat pendidikan menengah (SMA/SMK/MA). Kemampuan berpikir seseorang akan dipengaruhi oleh latar belakang pendidikannya, dan pendidikan dapat mendorong kematangan intelektual sehingga mampu memberikan penilaian dan mengambil keputusan (Nursalam, 2013). Karakteristik responden berdasar pekerjaan, diperoleh sebanyak 42 pasien bekerja (70,0%) dan 18 pasien tidak bekerja (30,0%). Seseorang yang memiliki pekerjaan akan lebih menuntut dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterimanya (Ghozali, 2018).

Waktu tunggu pelayanan resep racikan di Puskesmas Jambu Kulon diperoleh median yaitu 15 menit dan non-racikan yaitu 7,5 menit. Standar untuk pelayanan resep racikan membutuhkan waktu  $\leq 60$  menit untuk disiapkan sedangkan yang non-racikan membutuhkan waktu  $\leq 30$  menit (Menkes, 2008). Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan dan racikan dalam penelitian ini masih dalam batas yang dapat diterima atau memenuhi standar yang ditetapkan. Lamanya waktu menunggu pelayanan resep mencerminkan seberapa cepat dan efektif petugas farmasi memproses resep dan memberikan pelayanan (Ihsan *et al.*, 2018). Menurut penelitian Janah (2017) banyaknya paket obat yang diterima mempengaruhi berapa lama pasien harus menunggu (Janah, 2017). Ketersediaan paket obat juga dapat berdampak pada waktu tunggu. Pasien akan menunggu lebih lama jika paket obat banyak dibandingkan jika paket obat sedikit (Arfania *et al.*, 2022). Banyaknya poliklinik yang menawarkan pelayanan juga berdampak pada waktu tunggu, semakin banyak poliklinik yang

membuka dan menawarkan pelayanan, semakin banyak pula resep yang menumpuk di Instalasi Farmasi Puskesmas (Maftuhah & Susilo, 2016) .

Kepuasan pasien di Puskesmas Jambu Kulon diperoleh median dengan skor yaitu 108 untuk resep racikan dan non-racikan dengan skor 107,5. Tingkat kenyamanan dan pendapat pasien terhadap pelayanan keduanya menggambarkan kepuasan pasien. Hasil tingkat kepuasan di Puskesmas Jambu Kulon diperoleh resep racikan sejumlah 16 pasien merasa puas, 14 pasien merasa tidak puas dan pada resep non-racikan diperoleh 15 pasien pasien puas dan 15 pasien tidak puas. Berbeda pada hasil penelitian yang dilakukan Dewi & Putri (2020) di Puskesmas Lubuk Begalung bahwa 91 pasien (82,7%) pasien merasa tidak puas dan 19 pasien (17,3%) merasa puas (Dewi & Putri, 2020). Responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena pelayanan yang diperoleh sesuai dengan harapannya (Sara, 2019). Terdapat lima faktor untuk mengukur kepuasan pasien sehingga memberikan bukti nyata bagi pasien untuk menilai secara wajar mengenai seberapa baik pengalaman mereka di puskesmas (Karani & Linggardini, 2020).

Penelitian ini tidak ada hubungan yang signifikan secara statistik antara kepuasan pasien dan waktu tunggu pelayanan resep baik yang racikan maupun yang non-racikan ( $p>0,05$ ). Penelitian terdahulu Hasiholan, *et al.* (2020) juga membuktikan bahwa tidak ada korelasi yang signifikan antara tingkat kepuasan dan waktu tunggu pasien dengan nilai *p-value* = 0,942. Studi oleh Prihandiwati, *et al.* (2020) juga menemukan bahwa tidak ada korelasi (signifikansi 0,353) antara lama waktu pasien harus menunggu layanan resep dan tingkat kepuasan mereka, hal ini menunjukkan sebaliknya semakin pendek periode waktu pasien harus menunggu pelayanan resep, semakin tinggi tingkat kepuasan mereka (Prihandiwati, *et al.*, 2020).

Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh waktu tunggu pelayanan resep, penyebab tidak terdapat hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien yaitu karena responden pasien dengan kunjungan berulang dan menggunakan asuransi (Hasan, 2014). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai variabel, seperti demografi responden (umur, jenis kelamin, status perkawinan), sumber pendanaan, keuangan pasien, dan kualitas pelayanan yang diberikan (Hasiholan *et al.*, 2020).

Kelemahan penelitian ini adalah waktu tunggu pelayanan resep tidak dibedakan berdasarkan jenis pemeriksaan atau penyakitnya. Kelemahan lain penelitian ini tidak menghubungkan antara karakteristik responden dengan kepuasan pasien sehingga penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan karena karakteristik dan kepuasan pasien menjadi kriteria untuk memperoleh kepuasan mengenai pelayanan yang diberikan.

**Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden**

Keterangan	Racikan		Non-Racikan	
	N	%	N	%
<b>Jenis Kelamin</b>				
Laki-Laki	11	36,7	8	26,7
Perempuan	19	63,3	22	73,4
Total	30	100	30	100
<b>Usia</b>				
17-25 tahun	8	26,7	8	26,7
26-35 tahun	13	43,3	13	43,3
36-45 tahun	4	13,3	4	13,3
56-65 tahun	5	16,7	5	16,7
Total	30	100	30	100
<b>Pendidikan Terakhir</b>				
Pendidikan Dasar	6	20,0	2	6,7
Pendidikan Menengah	22	73,3	26	86,7
Pendidikan Tinggi	2	6,7	2	6,7
Total	30	100	30	100
<b>Pekerjaan</b>				
Bekerja	22	73,3	20	66,7
Tidak Bekerja	8	26,7	10	33,3
Total	30	100	30	100

(Sumber: data primer penelitian)

**Tabel 2. Waktu Tunggu Pelayanan Resep**

	Waktu Tunggu (Menit)	
	Resep Racikan	Resep Non-Racikan
<b>Median</b>	15	7,5
<b>Minimum</b>	8	3
<b>Maximum</b>	30	15

(Sumber: data primer penelitian)

**Tabel 3. Kepuasan Pasien berdasarkan Skor**

	Kepuasan Pasien (Skor)	
	Resep Racikan	Resep Non-Racikan
<b>Median</b>	108	107.5
<b>Minimum</b>	81	83
<b>Maximum</b>	121	134

(Sumber: data primer penelitian)

**Tabel 4. 1 Tingkat Kepuasan Pasien**

	Tingkat Kepuasan			
	Resep Racikan		Resep Non-Racikan	
	N	%	N	%
<b>Puas</b>	16	53,3	15	50
<b>Tidak Puas</b>	14	46,7	15	50

(Sumber: data primer penelitian)

**Tabel 4. 2 Uji Korelasi menggunakan Spearman  
Kepuasan Pasien**

	Racikan	Non-Racikan
<i>r</i>	-0,274	-0,073

<b>Waktu</b>	<i>p</i>	0,142	0,702
<b>Tunggu</b>	<i>n</i>	30	30

(Sumber: data primer penelitian)

## KESIMPULAN

Hasil menunjukkan kepuasan pasien dan waktu tunggu pelayanan resep secara statistik tidak berkorelasi secara signifikan ( $p > 0,05$ ). Penelitian ini dapat menjadi titik awal untuk penelitian yang lebih luas, seperti hubungan antara karakteristik pasien dan waktu tunggu pelayanan resep dan kepuasan pasien.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada para pembimbing yang telah memberikan masukan serta arahan, kepada pasien di Puskesmas Jambu Kulon yang telah bersedia menjadi responden penelitian, serta kepada orang tua dan teman-teman yang telah memberikan doa, dukungan, semangat dan pengorbanan baik moral dan material.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, R. (2019). *Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Arfania, M., Fauziah, D., & Mardiana, L. (2022). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Puskesmas Cikampek Utara. *Jurnal Sains Dan Ilmu Farmasi*, 7(1), 44–53.
- Budiman, A. (2014). *Kapitasi Selektif Kuesioner Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dewi, A., & Putri, D. K. (2020). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung. *Seminar Nasional Syedza Sainika, ISSN 2775-*, 45–54.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <https://doi.org/10.15562/ism.v10i3.428>
- Hasan. (2014). *Hubungan Waiting Time/Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Mata pada Instalasi Rawat jalan di RSUD Tarakan Propinsi Kalimantan Timur*.
- Hasiholan, H., Hadiwiarjo, Y. H., & Anisah, A. (2020). Hubungan Waktu Tunggu dan Cara Bayar terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 131–136. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.84>
- Ihsan, M., Kurnia Illahi, R., & Rachma Pramestutie, H. (2018). Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS terhadap Pelayanan Resep (Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah

- Malang). *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, 3(2), 59–64.  
<https://doi.org/10.21776/ub.pji.2017.003.02.4>
- Janah, S. F. (2017). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun Tahun 2017. *Skripsi*, 1–155.
- Karani, M., & Linggardini, K. (2020). Hubungan Pelayanan, Waktu Tunggu, dan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Balai Pengobatan Puskesmas Kembaran 1. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 45–52. <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v13i1.13400>
- Klawdina, V. (2021). Relationship Between Waiting Time Towards Patient Satisfaction at The Baloi Permai Puskesmas Batam in 2021. *Karya Tulis Ilmiah*, 33, 77.
- Maftuhah, A., & Susilo, R. (2016). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Depo Farmasi Rsud Gunung Jati Kota Cirebon Tahun 2016. *Muhammadiyah Cirebon*, 39–44.
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., & Imran, A. (2019). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 99. <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v12i2.10483>
- Menkes. (2008). *Menteri Kesehatan Reublik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia*. 1–55.
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Prihandiwati, E., Hayati, N., Saputera, M. M. A., & Sari, A. K. (2020). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gambut. *Jurnal Insan Farmasi Indonesia*, 3(2), 281–290. <https://doi.org/10.36387/jifi.v3i2.626>
- Putri, N. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi Satelit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap. *Karya*.
- Putri, W. A., Riyanta, A. B., & Purwantiningrum, H. (2020). Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Puskesmas Tegal Selatan. *Jurnal Ilmiah Farmasi*, x.
- Sara, Y. (2019). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam di RSUD DR Muhammad Zein Painan Tahun 2019. In *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perintis Padang*.
- Wulandari, P., Listiawaty, R., & Hafiz, A. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 3(2), 265–269.