

Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Di Instalasi Farmasi RSUD Sawerigading Kota Palopo

Muhammad Ashar Muslimin¹, Andi Sry Hardiyanti², Abd Razak³

¹Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Palopo

²Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Palopo

³Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Palopo

Email: muhasharmuslimin@umpalopo.ac.id¹), andisryhardiyanti@umpalopo.ac.id²), abdrzak@umpalopo.ac.id³)

Abstract – *The Hospital is a Health Service System That provides services for the community which includes Medical Services, Medical Support, and Nursing Services. Patient satisfaction is the result of the patient's assessment of the health services provided. The waiting time for prescription services at the hospital greatly influences patient satisfaction. This study aims to look at the effect of Patient Satisfaction on Waiting Time for Prescription Services for Finished Medicines and Compounded Medicines for outpatients at the Pharmacy Installation of Sawerigading Hospital Palopo City. The sample taken in this study was 230 people using Analytical Descriptive Research Design. From the result of the study obtained, the average waiting time for prescription services for finished medicines (9.2 minutes) and Compounded drugs (16,8 minutes) and has met standards set by the Hospital SPM according to the Indonesian Ministry of Health in 2018 and The Standard waiting time set by Sawerigading Hospital Palopo City. The result of the multivariate analysis obtained $t = 10,128$ and a Confidence Standard of 0.89. This Shows that waiting time affects the satisfaction of outpatients in the Prescription Service of Sawerigading Hospital Palopo City.*

Keywords: Hospital, Patient Satisfaction, Prescription Service, Waiting Time.

Abstrak – Rumah sakit merupakan sistem pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan bagi masyarakat yang mencakup pelayanan medik, penunjang medik, dan pelayanan keperawatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Waktu tunggu pelayanan resep di rumah sakit sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep obat jadi maupun obat racikan pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Sawerigading Kota Palopo. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 230 orang dengan menggunakan desain penelitian deskriptif analitik. Dari hasil penelitian yang didapatkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi (9,2 menit) dan obat racikan (16,8 menit) dan sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh SPM Rumah Sakit menurut Depkes RI tahun 2018 serta standar waktu tunggu yang ditetapkan oleh RSUD Sawerigading Kota Palopo. Hasil pada analisis multivariat didapat $t = 10,128$ dan standar *confidence* sebesar 0,89. Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan resep obat jadi dan obat racikan di Instalasi Farmasi RSUD Sawerigading Kota Palopo.

Kata Kunci: Rumah Sakit, Kepuasan Pasien, Pelayanan Resep Obat, Waktu Tunggu.

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan sistem pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang mencakup pelayanan medik, penunjang medik, dan pelayanan keperawatan. Pelayanan-pelayanan tersebut dilaksanakan melalui instalasi gawat darurat, rawat inap, dan rawat jalan (Herlambang, 2016). Rumah Sakit merupakan Institusi Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2020). Rumah Sakit

dijalankan oleh para professional medis yang terorganisir dengan baik dalam hal infrastruktur medis, rangkaian perawatan, diagnosis dan pengobatan penyakit yang diderita pasien (Supratiningsih, 2017).

Kepuasan Pasien adalah hasil penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan Pasien merupakan salah satu tujuan peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2022). Hal ini berkaitan dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) rumah sakit. Pemenuhan SPM rumah sakit akan berimbas

kepada hasil pelayanan kesehatan baik secara medis maupun Non Medis (Ekadipta, 2019). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien tergantung bagaimana cara pelayanan yang diberikan oleh pihak Tenaga Kefarmasian terhadap pasien. (Kemenkes RI, 2016).

Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit sangat berperan penting dalam penjaminan mutu, manfaat, keamanan dan khasiat sediaan farmasi dan alat kesehatan. Selain itu Pelayanan Kefarmasian bertujuan untuk melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (Kemenkes RI, 2019)

Waktu tunggu adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Departemen Kesehatan Republik Indonesia mengeluarkan Standar Waktu Tunggu sesuai Keputusan Menteri Kesehatan tentang Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit dalam pelayanan obat jadi adalah ≤ 30 menit dan Obat Racikan adalah ≤ 60 menit. (Depkes RI, 2018). Standar waktu tunggu diharapkan dapat menolong pelaksanaan penerapan SPM di rumah sakit sehingga juga dapat dijadikan panduan bagi pengelola Rumah Sakit dan Faktor tentang melaksanakan perencanaan, pembiayaan, dan pelaksanaan tiap jenis pelayanan (Bustani, 2015).

Waktu tunggu sendiri merupakan jeda waktu yang diterima oleh pasien mulai pada tahap penyiapan obat yang telah diresepkan hingga pasien menerima obat (Kurniawati, 2016). Oleh Karena itu jika Pelayanan resep obat memiliki durasi dengan waktu yang lama maka akan berpengaruh terhadap ketidakpuasan pasien (Nurjanah dkk., 2016). Berdasarkan latar belakang di atas, maka perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk melihat pengaruh kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep obat jadi maupun obat racikan pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Sawerigading Kota Palopo.

METODE

Penelitian ini menggunakan Desain penelitian Deskriptif analitik terhadap pasien rawat jalan yang menebus Resep Obat pada Instalasi Farmasi RSUD Sawerigading Kota Palopo. Lalu dilakukan analisis terhadap kesesuaian dengan standar pelayanan minimum waktu tunggu. Kepuasan akan diukur dengan menggunakan kuesioner kepada pasien Rawat Jalan yang masuk dalam kategori inklusi dan eksklusi yang sudah ditentukan.

Penelitian ini dilakukan mulai tanggal 12 oktober – 25 november 2024 Di Instalasi Farmasi Rsud Sawerigading Kota Palopo. Penghitungan Waktu Tunggu dilakukan dengan menggunakan Jam Digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan Hasil Uji Validitas seluruh item pertanyaan pada kuesioner kepuasan menunjukkan hasil yaitu dinyatakan valid karena nilai validasi lebih besar dari nilai r tabel (0,3612), berarti instrument atau kuesioner dapat digunakan. Berdasarkan hasil pengujian dan reliabilitas didapat nilai α *cornbach* = 0,988 atau lebih besar dari 0,06. Instrumen penelitian yang digunakan guna mengukur variabel pelayanan dinyatakan valid dan bisa digunakan.

Pelayanan resep obat jadi maupun obat racikan dimulai pada tahap resep diterima, dikemas, diberi etiket sampai proses penyerahan resep. Berdasarkan data waktu tunggu yang diperoleh didapatkan responden yang menebus Obat Jadi sebanyak 165 dan 65 Responden yang menebus Obat Racikan. Hasil pengolahan data dapat dilihat pada Tabel I.

Tabel I. Perbandingan Waktu Tunggu (dalam menit)

Jenis Resep	Hasil Penelitian	Menkes RI	RSUD sawerigading
Obat Jadi	9,2	30	15
Obat Racikan	16,8	60	30

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Pada Tabel I setelah dilakukan pengolahan data menunjukkan bahwa pelayanan resep obat jadi pada pasien rawat jalan Instalasi Farmasi Rsud Sawerigadig Kota Palopo yaitu 9,2 menit.

Sedangkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan yaitu 16,8 menit. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan resep obat jadi maupun obat racikan pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Sawerigading Kota Palopo sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan RI tahun 2018 dan Standar waktu yang ditetapkan oleh RSUD Sawerigading Kota Palopo.

Uji Analisis multivariate dilakukan untuk menguji kebenaran hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *t-test*. Pengujian dilakukan dengan melihat taraf signifikansi (*p-value*), jika taraf signifikansi yang dihasilkan dari perhitungan dibawah 0,05 maka hipotesis diterima. Sedangkan bila di atas 0,05 maka hipotesis ditolak. Namun ada juga membandingkan t hitung dengan t tabel, yaitu bila t hitung lebih kecil daripada t tabel maka hipotesis diterima (H_0 diterima). Hasil analisis tersebut dapat dilihat pada Tabel II.

Tabel II. Hasil Perhitungan Analisis Multivariat

Model	Unstandardize d Coefficients		Standardize d coefficients	T	Sig.
	B	Std Error.	Beta		
1 (constant)	2.099	1.924		1.092	.285
Waktu Tunggu	.618	.062	.887	10.128	.000

Sumber : Lampiran Data *Output* SPSS

Pada hasil analisis Tabel II berdasarkan lampiran *Output* SPSS didapatkan nilai koefisien regresi sebesar 0,618 dengan *standar error* sebesar 0,062 dan nilai t hitung sebesar 10,128. Hipotesis dapat dibuktikan dengan cara membandingkan t tabel dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 dan jumlah data sebesar 230 responden maka didapat nilai t sebesar 1,655. Karena nilai t hitung lebih besar daripada t tabel maka hipotesis awal di tolak dan menerima hipotesis alternatif yaitu kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh waktu tunggu yang sesuai dengan SPM yang ditetapkan oleh Depkes RI tahun 2018 dan Standar Waktu Tunggu RSUD Sawerigading Kota Palopo. Sedangkan *standar coefficient* sebesar 0,89 menunjukkan bahwa didapatkan hasil yang positif terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan obat jadi maupun obat racikan. Hasil ini menerangkan bahwa lama waktu

tunggu dan rasa kepuasan pasien sangatlah berkaitan erat antara satu dengan lainnya, sehingga dapat meningkatkan kualitas dan pelayanan di Rumah Sakit RSUD Sawerigading Kota Palopo.

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien. Waktu tunggu dapat dijadikan indikator untuk mengetahui seberapa profesional farmasi yang ditunjukkan dalam keterampilan melayani resep di rumah sakit. Pelayanan resep obat yang lama dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien. Sebaliknya, jika waktu tunggu pelayanan resep obat yang diberikan relatif singkat, pasien akan mudah puas dengan pelayanan tersebut, serta pasien akan merasa loyal dan memanfaatkan kembali pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut (Pagayang et al, 2023; Maharani dan Mutmainah, 2022).

KESIMPULAN

Dari Penelitian Pengaruh Kepuasan terhadap waktu tunggu pelayanan resep obat pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD sawerigading Kota Palopo dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Waktu Tunggu didapatkan hasil yang positif dan mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap pelayanan Resep Obat Jadi maupun Obat Racikan Pasien Rawat Jalan di Instalasi RSUD Sawerigading Kota Palopo, Yang sesuai dengan Peraturan Kementerian Kesehatan RI tahun 2018 tentang Standar Minimum Waktu Tunggu Obat dan Standar Waktu Tunggu yang ditetapkan Oleh RSUD Sawerigading Kota Palopo.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima Kasih kepada Rumah Sakit Umum Sawerigading Kota Palopo Khususnya Direktur, Kepala Instalasi Farmasi, Beserta Tenaga Kesehatan yang lain, Serta semua yang telah mendukung dan Terlibat dalam Kelancaran Penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Bustani, N. M., Rattu, A.J., & Saerang, J. S. M. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu

- Pelayanan Pasien Rawat Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal E-Biomedik (EBM)*, 3(3), 873-883.
- Depkes RI, 2008, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no. 129/Menkes/SK/II/2008*, Jakarta: Kementerian Kesehatan
- Ekadipita; E.A.M., 2019, The Effect Of The Quality Of Drug Information Service On Patient Satisfaction Level in BPJS Out-Patient Instalation Of Siloam Hospital. *International Journal Of Applied Science*, 1(3), 18-29.
- Herlambang, S. 2016, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kemendes RI, 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Kemendes RI, 2019, Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019, In: *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019*.
- Kemendes RI, 2020, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.
- Kemendes RI, 2022, *Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah*.
- Kurniawati, 2016, Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi, *Ilmiah Farmasi*, 4(129), 20-25.
- Maharani, A. E., Mutmainah, N. 2022, Hubungan Antara Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali. *Usadha Journal of Pharmacy*, 1(1), 13-25.
- Nurjanah, I., Maramis, F.R.R. Engkeng, S., 2016, Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Prof. Dr. R.D.Kandou Manado. *Pharmacon*, 5(1), 362-370.
- Pagayang, Z., Sumakul, V. D. O., Tuwohingide, Y., 2023, Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan. *Watson Journal Of Nursing*, 1(2), 67-73.
- Supratiningsih, S. 2017, *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1), 9-15.