

## HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN RESEP DI PUSKESMAS GALESONG

Nurhawani<sup>1</sup>, Raimundus Chaliks<sup>2</sup>, Arisanty<sup>3</sup>

[nurhawani020@gmail.com](mailto:nurhawani020@gmail.com)<sup>1</sup>

Poltekkes Kemenkes Makassar

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien di Puskesmas Galesong Kabupaten Takalar berhubungan dengan lamanya pasien harus menunggu pelayanan resep. Puskesmas merupakan unit kesehatan yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat dan bertugas menyelenggarakan pembangunan kesehatan pada suatu wilayah tunggal atau kecamatan. Untuk mencapai standar kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, pelayanan kesehatan kepada masyarakat mempunyai peranan penting dalam meningkatkan pengetahuan, kemauan, dan kapasitas setiap orang untuk hidup sehat. Penelitian ini menggunakan metodologi observasional, yaitu dengan memanfaatkan sampel penelitian secara acak untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pasien dengan waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Galesong Kabupaten Takalar. Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Galesong berhubungan dengan lamanya pasien harus menunggu pelayanan obat. Instalasi Farmasi Puskesmas Galesong belum melakukan tugasnya dengan baik dalam menerapkan standar pelayanan dalam hal waktu tunggu. Hal ini membuat mayoritas pasien merasa tidak puas. Statistik menunjukkan bahwa sekitar 81% pasien merasa tidak puas dan hanya 19% yang merasa puas.

**Kata Kunci:** Puskesmas, Kepuasan Pasien, Farmasi, Waktu Tunggu, Pelayanan.

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to ascertain how patient satisfaction at the Galesong Community Health Center in Takalar Regency relates to the amount of time patients must wait for prescription services. Puskesmas is a health unit that serves as a hub for community health development and is in charge of implementing health development in a single or sub-district region. In order to attain the highest possible standards of public health, health services to the community play a critical role in raising everyone's knowledge, willingness, and capacity to live healthily. The present study used an observational methodology, utilizing random research samples to investigate the correlation between patient satisfaction and waiting time for prescription services at the Galesong Community Health Center in Takalar Regency. This study found that patient satisfaction at the Galesong Community Health Center Pharmacy Installation is correlated with the amount of time patients must wait for drug services. The Galesong Community Health Center pharmacy installation hasn't done the best job of applying service standards when it comes to waiting times. The majority of patients are unhappy as a result of this. The statistics show that about 81% of patients were unsatisfied and only 19% were satisfied.*

**Keywords:** Community Health Center; Patient Satisfaction; Pharmacy; Waiting Time; Service.

### PENDAHULUAN

Pengendalian mutu pelayanan kefarmasian meliputi monitoring dan evaluasi untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas. Monitoring merupakan kegiatan pemantauan selama proses berlangsung untuk memastikan bahwa aktivitas berlangsung sesuai dengan yang direncanakan. Evaluasi dilakukan untuk menilai hasil atau capaian pelaksanaan pelayanan kefarmasian (Kemenkes RI, 2017).

Pelayanan resep adalah salah satu bagian kefarmasian di puskesmas. Siklus prosedur pelayanan resep dimulai dari resep datang, selanjutnya melakukan skrining resep, pemberian harga penyediaan dan peracikan obat, pemeriksaan kembali obat, penyerahan

obat disertai pemberian informasi dibutuhkan oleh pasien. Total waktu yang dibutuhkan untuk satu siklus pelayanan resep dinyatakan sebagai waktu tunggu yang baik dapat memengaruhi kepuasan, sehingga puskesmas harus dapat mengontrol waktu pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien (Wahyuni, Saputera, Ariani, Sari, & Mawaddah, 2019).

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen potensial yang dapat menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional (Fatrida & Saputra, 2019). Menurut Nurjanah (2016), waktu tunggu pelayanan obat adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat. Waktu tunggu pelayanan resep obat non-racikan lebih cepat dibandingkan dengan obat racikan karena pelayanan resep non-racikan tidak melalui proses peracikan.

Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan diawali dari kebutuhan pasien, maka dari itu pelayanan yang baik tidak saja dilihat dari penyedia jasa layanan, tetapi juga dilihat dari kesan pasiennya. Persepsi pasien berperan penting dalam menilai suatu mutu pelayanan kesehatan, karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya maka akan dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien serta menumbuhkan citra yang baik pada pelayanan kesehatan tersebut (Taekab, Suryawati, & Kusumastuti, 2019).

Dimensi yang digunakan dalam mengukur kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan meliputi tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance (Akhmad & Adliani, 2019). Tangible (kenyataan) dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan staf yang menyenangkan. Empathy (empati) dapat diartikan bahwa petugas medis mampu menempatkan dirinya dengan pelanggan, dapat juga berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan pelanggannya. Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat waktu, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang ditawarkan. Responsiveness (cepat tanggap) berupa kemauan petugas kesehatan untuk membantu pasien dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari pelanggan/ pasien. Assurance (kepastian) berarti kemampuan petugas kesehatan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan pada pelanggan/ pasien.

Salah satu faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan adalah waktu tunggu (Arfania, Fauziah, & Mardiana, 2022). Waktu tunggu pelayanan yang baik dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga puskesmas harus dapat mengontrol waktu pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien (Fitriah, 2016). Purwandari, Suryoputro dan Arso (2017) melalui penelitiannya menyatakan bahwa pasien yang menunggu pelayanan dengan jangka waktu yang lama akan lebih mudah untuk merasa tidak nyaman dan berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Selain itu, pelayanan yang lama akan berpengaruh pada utilitas pasien pada masa mendatang.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian terkait hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien merupakan hal yang penting untuk diteliti. Hal ini guna meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan terhadap pelanggan maupun pasiennya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Puskesmas Galesong Kabupaten Takalar. Lebih lanjut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan resep (racikan dan non racikan) dan kepuasan pasien di Puskesmas Galesong Kabupaten Takalar, serta menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan

kepuasan pasien di puskesmas tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan informasi mengenai standar pelayanan farmasi di tingkat puskesmas serta menjadi bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan non eksperimental (observasional) dengan jenis penelitian survei deskriptif melalui rancangan cross sectional yang merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengamati objek dan melakukan pengukuran variabel pada waktu itu (Nursalam, 2013). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah beberapa lembar kuesioner yang ditujukan untuk responden serta perhitungan lama waktu tunggu berupa stopwatch menggunakan Lembar Pengambilan Data (LPD). Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Galesong Kabupaten Takalar pada bulan Desember 2022 sampai Mei 2023.

Populasi dari penelitian ini diperoleh berdasarkan hasil observasi jumlah resep rawat jalan di Puskesmas Galesong hampir kurang lebih 2500 pasien/ bulan. Sampel dihitung berdasarkan data pada bulan Januari 2023. Pada penelitian ini, sampel merupakan sebagian pasien rawat jalan di Puskesmas Galesong. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah accidental sampling/ convenience sampling. Sugiyono (2017) menyatakan bahwa accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu pasien rawat jalan atau pengantarnya yang sedang menebus resep di Apotek Puskesmas Galesong yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, dapat digunakan sebagai sampel apabila memenuhi syarat untuk dijadikan sebagai sumber data dan dianggap mewakili. Untuk menghitung jumlah sampel digunakan perhitungan sampel menurut Rumus Slovin (Sugiyono, 2011). Jadi, besar sampel yang digunakan peneliti untuk dilakukan penelitian adalah sebesar 100 sampel.

Sebelum kuesioner digunakan sebagai instrumen penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, uji validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan terlebih dahulu. Pengujian dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS 21, di mana kuesioner dinyatakan valid jika probabilitas korelasi [sig.2-(tailed)] didapatkan  $\leq 0.05$  dan reliabel jika koefisien korelasi Chronbach's alpha ( $\alpha$ )  $\geq 0.05$ . Adapun pengolahan data dilakukan melalui pengecekan data (editing), pemberian skor (scoring), memberi kode data (coding), memasukkan data ke komputer (entry), tabulasi data (tabulating), dan pembersihan data (Bustami, Rattu, & Saerang, 2015). Sedangkan untuk mengevaluasi adanya hubungan antara tingkat kepuasan dengan waktu tunggu dilakukan uji korelasi pearson yang mana berfungsi untuk mengukur kekuatan hubungan linier antara dua variabel tersebut (Nursalam, 2013)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Deskripsi Karakteristik Data Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan terakhir pasien Puskesmas Galesong Kabupaten Takalar. Responden mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 66 orang (66%), usia responden mayoritas 20-25 tahun sebanyak 21 orang (21,0%), mayoritas responden berpendidikan SMP sebanyak 34 orang (34,0%), dan pekerjaan mayoritas responden adalah IRT sebanyak 53 orang (53,0%). Karakteristik responden ini dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

| Kategori      | Subkategori | N   | %    |
|---------------|-------------|-----|------|
| Jenis Kelamin | Laki-Laki   | 34  | 34,0 |
|               | Perempuan   | 66  | 66,0 |
|               | Total       | 100 | 100  |

| Kategori            | Subkategori      | N   | %     |
|---------------------|------------------|-----|-------|
| Usia                | 20-25            | 21  | 21,0  |
|                     | 26-30            | 19  | 19,0  |
|                     | 31-35            | 12  | 12,0  |
|                     | 36-40            | 12  | 12,0  |
|                     | 41-45            | 11  | 11,0  |
|                     | 46-50            | 9   | 9,0   |
|                     | 51-55            | 6   | 6,0   |
|                     | 56-60            | 10  | 10,0  |
|                     | Total            | 100 | 100,0 |
| Pendidikan Terakhir | SD               | 28  | 28,0  |
|                     | SMP              | 34  | 34,0  |
|                     | SMA              | 27  | 27,0  |
|                     | D4/S1            | 11  | 11,0  |
|                     | Total            | 100 | 100,0 |
| Pekerjaan           | Mahasiswa        | 7   | 7,0   |
|                     | IRT              | 53  | 53,0  |
|                     | Nelayan          | 16  | 16,0  |
|                     | Wiraswasta       | 16  | 16,0  |
|                     | Tenaga Kesehatan | 4   | 4,0   |
|                     | Tidak Bekerja    | 4   | 4,0   |
|                     | Total            | 100 | 100,0 |

### Waktu Tunggu Resep Non-Racikan dan Resep Racikan

Setelah melakukan penelitian, didapatkan hasil bahwa terdapat 80 resep non-racikan dan membutuhkan waktu paling sebentar yaitu 2 menit sedangkan waktu terlama pada hari itu sampai 30 menit, dan terdapat 20 resep racikan dan membutuhkan waktu paling sebentar yaitu 20 menit sedangkan waktu terlama pada hari itu sampai 45 menit. Bila mengacu pada PERMENKES 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, yakni kurang dari 60 menit untuk resep racikan dan kurang dari 30 menit untuk resep non-racikan.

Berdasarkan PERMENKES di atas, maka pelayanan resep non-racikan di puskesmas ini dinyatakan sesuai dengan standar pelayanan minimal puskesmas. Sedangkan untuk resep racikan, jika berdasarkan PERMENKES, maka pelayanan di puskesmas ini juga dinyatakan sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit. Namun pada kenyataannya, banyak pasien yang masih mengeluhkan pelayanan obat yang disebutkan lambat dari apotek, padahal jika ditinjau kembali pada peraturan yang berlaku maka waktu tunggu penyerahan obat masih berada di batas kewajaran. Kebanyakan pasien yang mengeluhkan lambatnya pelayanan yaitu pasien yang menyerahkan resep pada pukul 08.00 WIB atau lebih. Hal ini terjadi dikarenakan resep yang diterima sudah bertumpuk, mengingat jam kerja praktik dokter di puskesmas ini dimulai sekitar pukul 08.00 WIB.

### Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi kepuasan dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

| Dimensi                                | Pernyataan                                                                                                         | Kepuasan Pasien |       |             |            | Total |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------|-------------|------------|-------|
|                                        |                                                                                                                    | Sangat Puas     | Puas  | Kurang Puas | Tidak Puas |       |
|                                        |                                                                                                                    | F (%)           | F (%) | F (%)       | F (%)      |       |
| <i>Responsiveness</i><br>(Ketanggapan) | Petugas tanggap terhadap keluhan pasien                                                                            | 0               | 83    | 17          | 0          | 100   |
|                                        | Petugas memberikan pengarahan cara mengonsumsi obat dengan baik                                                    | 2               | 81    | 17          | 0          | 100   |
|                                        | Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi tentang pelayanan kesehatan | 2               | 83    | 13          | 2          | 100   |
|                                        | Petugas cepat dalam melayani obat                                                                                  | 0               | 85    | 15          | 0          | 100   |
|                                        | Obat yang diberikan dalam kondisi baik                                                                             | 8               | 81    | 11          | 0          | 100   |
| <i>Assurance</i><br>(Jaminan)          | Petugas menyiapkan obat dengan teliti                                                                              | 0               | 84    | 15          | 1          | 100   |
|                                        | Penampilan petugas sangat meyakinkan                                                                               | 1               | 89    | 10          | 0          | 100   |
|                                        | Petugas mampu menjawab pertanyaan pasien dengan baik                                                               | 1               | 91    | 8           | 1          | 100   |
|                                        | Desain ruang tunggu pasien instalasi farmasi rawat jalan terlihat bersih dan menarik                               | 0               | 52    | 48          | 0          | 100   |
| <i>Tangible</i><br>(Kenyataan)         | Loket yang disediakan tertata dan mudah dijangkau                                                                  | 0               | 40    | 58          | 2          | 100   |
|                                        | Ruang pelayanan obat yang nyaman                                                                                   | 0               | 60    | 37          | 3          | 100   |
|                                        | Petugas berpenampilan rapi                                                                                         | 0               | 84    | 11          | 5          | 100   |
|                                        | Petugas melayani dengan ramah dan sopan                                                                            | 2               | 88    | 8           | 2          | 100   |
| <i>Empathy</i><br>(Empati)             | Petugas mendengar dengan sabar pertanyaan dan keluhan pasien                                                       | 0               | 85    | 13          | 2          | 100   |
|                                        | Petugas memberikan informasi pelayanan kesehatan tanpa harus diminta oleh pasien                                   | 0               | 85    | 9           | 6          | 100   |
|                                        | Petugas membantu menyelesaikan permasalahan                                                                        | 0               | 90    | 9           | 6          | 100   |
|                                        |                                                                                                                    |                 |       |             |            |       |

| Dimensi                     | Pernyataan                                                                             | Kepuasan Pasien |       |             |            |       |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------|-------------|------------|-------|
|                             |                                                                                        | Sangat Puas     | Puas  | Kurang Puas | Tidak Puas | Total |
|                             |                                                                                        | F (%)           | F (%) | F (%)       | F (%)      | F (%) |
| Reliability<br>(Kehandalan) | pasien                                                                                 |                 |       |             |            |       |
|                             | Obat yang diresepkan selalu tersedia                                                   | 0               | 48    | 45          | 7          | 100   |
|                             | Pelayanan yang diberikan petugas sangat cepat                                          | 0               | 82    | 15          | 3          | 100   |
|                             | Petugas mampu memberikan informasi obat menggunakan bahasa yang dimengerti oleh pasien | 0               | 89    | 8           | 3          | 100   |
|                             | Pelayanan tidak berbelit-belit                                                         | 0               | 89    | 8           | 3          | 100   |

Adapun distribusi frekuensi kepuasan pasien di Puskesmas Galesong Maret tahun 2023 dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Frekuensi Kepuasan Pasien di Puskesmas Galesong Maret 2023

| No. | Variabel Kepuasan Pasien | N   | %    |
|-----|--------------------------|-----|------|
| 1.  | Tidak Puas               | 19  | 19,0 |
| 2.  | Kurang Puas              | 81  | 81,0 |
|     | Total                    | 100 | 100  |

Sedangkan untuk hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien dapat dilihat pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| Nilai Koefisien Korelasi | -.300 |
| Sig (2-tailed)           | 0,002 |

Berdasarkan Tabel 4 analisis korelasional yang dilakukan menggunakan metode pearson, didapatkan nilai koefisien korelasi -0,300 dan signifikansi 0.002 yaitu  $>$  dari 0,05. Secara umum, saling memengaruhi antara waktu tunggu dan kepuasan pasien tetapi terdapat hubungan yang rendah. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ihsan, Illahi, dan Pramestutie (2018) menunjukkan tidak ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dan kepuasan pasien pada pelayanan resep.

## Pembahasan

### Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Galesong Kabupaten Takalar

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa dari 80 responden di Puskesmas Galesong Kabupaten Takalar, 78 responden (97,5%) mengatakan waktu tunggu pelayanan resep non-racikan sesuai standar, sedangkan 2 responden (2,5%) waktu tunggu pelayanan resep non racik tidak sesuai standar, dan resep racikan sesuai standar 20 responden (100%). Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit menjelaskan bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat merupakan suatu aspek yang dapat diukur dan dievaluasi.

Waktu tunggu pelayanan resep yang sesuai dengan standar pelayanan minimum jika waktu tunggu pelayanan obat non-racikan  $\leq$  30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan yaitu  $\leq$  60 menit (Kemenkes RI, 2008). Dikatakan waktu tunggu pelayanan sesuai jika waktu tunggu yang dibutuhkan pasien dari penyerahan resep sampai penerimaan obat telah memenuhi standar atau sudah sesuai dengan harapan pasien.

Menurut pendapat peneliti, jenis resep yang dibagi menjadi dua jenis resep yaitu resep racikan dan non-racikan. Jenis resep racikan membutuhkan waktu pengerjaan yang lebih lama dibandingkan resep obat non-racikan. Jenis obat non-racikan juga membutuhkan waktu yang tidak jauh berbeda dengan resep obat racikan dikarenakan terdapat beberapa jenis penyakit yang membutuhkan banyak obat dalam setiap pengobatannya. Jumlah obat yang banyak juga akan berpengaruh terhadap lamanya waktu tunggu dibandingkan dengan jumlah obat yang sedikit. Penumpukan resep pada jam kunjung yang bersamaan juga berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan. Untuk itu, petugas dituntut untuk lebih cepat dan teliti dalam memberikan pelayanan obat kepada pasien dan juga perlu ada sistem pengelolaan sumber daya manusia yang baik. Jumlah sumber daya manusia yang kurang memadai, banyak atau sedikitnya tenaga teknis kefarmasian di Instalasi Farmasi sangat berpengaruh pada kecepatan pelayanan obat di Puskesmas Galesong Kabupaten Takalar.

Berdasarkan PERMENKES Nomor 58 Tahun 2014, penghitungan kebutuhan apoteker berdasarkan beban kerja pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan yang meliputi pelayanan farmasi manajerial dan pelayanan farmasi klinik dengan aktivitas pengkajian resep, penyerahan obat, pencatatan penggunaan obat (PPP) dan konseling, idealnya dibutuhkan tenaga apoteker dengan rasio 1 apoteker untuk 50 pasien.

### **Kepuasan Pasien di Puskesmas Galesong Kabupaten Takalar**

Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 100 responden di Puskesmas Galesong Kabupaten Takalar, 19 responden (19%) menyatakan tidak puas dan 81 responden (81%) menyatakan kurang puas. Pada tingkat kepuasan masing-masing dimensi pelayanan, dapat diketahui responden yang menyatakan sangat puas, puas, kurang puas dan tidak puas terhadap pelayanan obat di Puskesmas Galesong Kabupaten Takalar. Berikut tingkat kepuasan berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan.

#### **1. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Responsiveness**

Berdasarkan dimensi responsiveness pada Tabel 2, dapat diketahui bahwa dari 100 responden di Puskesmas Galesong Kabupaten Takalar, persentase tertinggi yaitu pasien yang menyatakan “puas” dengan pernyataan “petugas tanggap terhadap keluhan pasien” dan “petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam informasi tentang pelayanan kesehatan” yakni sebesar 83% dengan jumlah 83 responden. Sedangkan persentase tertinggi pasien yang menyatakan “tidak puas” pada pernyataan “petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam informasi tentang pelayanan kesehatan” yakni sebesar 2% dengan jumlah 2 responden. Persentase tertinggi pasien yang menyatakan “sangat puas” tentang “petugas memberikan pengarah cara mengonsumsi obat dengan baik” dan “petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam informasi tentang pelayanan kesehatan” yakni sebesar 2% dengan jumlah 2 responden dan persentase “tidak puas” tentang “petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam informasi tentang pelayanan kesehatan.” Hal ini dikarenakan adanya penumpukan jumlah resep dan keterbatasan SDM di Instalasi Farmasi Puskesmas Galesong Kabupaten Takalar.

Responsiveness (cepat tanggap) adalah kemauan petugas kesehatan untuk membantu pasien dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari pelanggan/ pasien. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis, harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki pelanggan. Nilai waktu bagi pelanggan menjadi semakin mahal karena masyarakat merasa kegiatan ekonominya

semakin meningkat. Time is money berlaku untuk menilai mutu pelayanan kesehatan dari aspek ekonomi para pelanggan (Muninjaya, 2011).

Menurut pendapat peneliti, kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Galesong Kabupaten Takalar berdasarkan dimensi responsiveness masih memiliki tingkat kepuasan cukup puas, karena dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa masalah yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Indikator yang paling tinggi tingkat kepuasan dalam dimensi responsiveness adalah “petugas tanggap terhadap keluhan pasien.” Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Galesong Kabupaten Takalar sudah baik, namun pada indikator yang memiliki tingkat kekurangpuasan tertinggi yaitu “petugas memberikan pengarahannya cara mengonsumsi obat dengan baik.”

Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis, harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki pelanggan. Kecepatan petugas dalam melayani obat juga tergantung dengan jumlah resep, jenis resep, ketersediaan SDM yang cukup dan terampil, ketersediaan obat sesuai resep yang diterima, sarana dan fasilitas yang dapat menunjang proses operasi pelayanan resep, dan partisipasi pasien/keluarganya selama menunggu proses layanan resep. Jika hal tersebut dapat bersinergi dengan baik maka pelayanan obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Galesong Kabupaten Takalar akan semakin berkualitas dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas.

## **2. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Assurance**

Berdasarkan dimensi assurance pada Tabel 2, dapat diketahui bahwa dari 100 responden di Instalasi Farmasi Puskesmas Galesong Kabupaten Takalar, pada dimensi assurance persentase tertinggi yaitu pasien yang menyatakan “puas” dengan pernyataan “petugas mampu menjawab pertanyaan pasien dengan baik” sebesar 91% dengan jumlah 91 responden. Sedangkan persentase tertinggi pasien yang menyatakan “kurang puas” dengan pernyataan “penampilan petugas sangat meyakinkan” sebesar 10% dengan jumlah 10 responden. Hal ini dikarenakan hampir seluruh petugas puskesmas saat ini sering menggunakan gown, handscoon, dan masker tanpa ID card dan nametag sehingga membuat pasien merasa kebingungan untuk mengenali petugas.

Assurance (jaminan) merupakan kemampuan petugas kesehatan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan pada pelanggan/ pasien. Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan, pemenuhan terhadap kriteria ini akan mengakibatkan pengguna jasa akan terbebas dari risiko (Muninjaya, 2011).

Menurut pendapat peneliti bahwa kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Galesong Kabupaten Takalar berdasarkan dimensi assurance masih memiliki tingkat kepuasan rendah, karena dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa masalah yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Indikator yang paling tinggi tingkat kepuasan dalam dimensi assurance yaitu pernyataan “petugas mampu menjawab pertanyaan pasien dengan baik.” Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Galesong Kabupaten Takalar sudah baik, namun pada indikator yang memiliki tingkat ketidakpuasan tertinggi yaitu “penampilan petugas sangat meyakinkan.” Hal ini dapat diatasi dengan menggunakan gown yang berwarna berbeda pada setiap instalasi, sehingga pasien dapat membedakan petugas farmasi, perawat, OB atau petugas yang lain berdasar warna gown yang digunakan meskipun tetap menggunakan masker dan tanpa menggunakan ID card (tanda pengenal). Sehingga pasien tidak merasa bingung dan dapat memberikan kepuasan tersendiri terhadap pelayanan.



### **3. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Tangibel**

Berdasarkan dimensi tangibel Tabel 2, dapat diketahui bahwa dari 100 responden di Instalasi Farmasi Puskesmas Galesong Kabupaten Takalar, pada dimensi tangibel persentase tertinggi dari responden yaitu pasien yang menyatakan “puas” dengan pernyataan “petugas berpenampilan rapi” sebesar 84% dengan jumlah 84 responden. Sedangkan persentase tertinggi pasien yang menyatakan “kurang puas” dengan pernyataan “loket yang disediakan tertata dan mudah dijangkau” sebesar 58% dengan jumlah 58 responden. Hal ini dikarenakan loket pelayanan obat di Puskesmas Galesong hanya melalui jendela/ pintu saja, tidak terdapat loket khusus penerimaan resep dan pemberian obat. Tempat penyerahan resep masuk dari pasien ke dalam keranjang antrian obat sehingga terjadi penumpukan pasien di depan ruang pelayanan obat. Hal ini juga membuat petugas mengonfirmasi ulang terkait dengan penyerahan obat, nama pasien, dan penggunaan obat yang diinformasikan kepada pasien, sedangkan pasien lain sudah banyak yang menunggu. Waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien.

Tangible (kenyataan) dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan staf yang menyenangkan (Muninjaya, 2011). Kenyamanan ruang tunggu, fasilitas penunjang lainnya serta penampilan petugas merupakan hal yang perlu diperhatikan dan memberikan karakteristik tersendiri sebagai pemberi image tentang suatu jasa pelayanan.

Menurut pendapat peneliti, kepuasan pasien di Puskesmas Galesong berdasarkan dimensi tangibel masih memiliki tingkat kepuasan rendah, karena dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa masalah yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Indikator yang paling tinggi tingkat kepuasan dalam dimensi tangible yaitu “petugas berpenampilan rapi.” Dengan penampilan petugas yang rapi dan juga berpakaian seragam, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Galesong sudah baik. Namun pada indikator yang memiliki tingkat ketidakpuasan tertinggi yaitu “loket yang disediakan tertata dan mudah dijangkau.” Loker ruang yang layak, desain yang menarik, bersih dan nyaman serta sarana dan prasarana yang memadai dapat membuat pasien nyaman dan betah saat menunggu pelayanan obat. Untuk itu, pihak puskesmas sebaiknya mendesain ulang loket obat sehingga layak dan memberikan tanda yang berbeda yang mudah dipahami pasien, sehingga pasien merasa nyaman dan betah tidak bingung dengan loket yang disediakan. Jika pasien puas maka pasien akan loyal terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.

### **4. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Emphaty**

Berdasarkan dimensi emphaty pada Tabel 2, dapat diketahui bahwa dari 100 responden di Puskesmas Galesong Kabupaten Takalar, pada dimensi emphaty persentase tertinggi yaitu pasien yang menyatakan “puas” dengan “pernyataan petugas membantu menyelesaikan permasalahan pasien” sebesar 90% dengan jumlah 90 responden. Sedangkan persentase tertinggi yaitu pasien yang menyatakan “kurang puas” dengan pernyataan “petugas mendengar dengan sabar pertanyaan dan keluhan pasien” sebesar 13% dengan jumlah 13 responden. Hal ini dikarenakan beberapa pasien sudah dijelaskan dengan teliti dan sabar hanya saja ada beberapa pasien yang kurang paham dengan penjelasan yang sudah diberikan. Sehingga pasien menganggap petugas tidak mendengar dengan sabar atas keluhan pasien.

Empathy (empati) yaitu petugas medis mampu menempatkan dirinya dengan pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan pelanggannya. Peranan SDM kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka

dapat langsung memenuhi kepuasan para pengguna jasa pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2011).

Menurut pendapat peneliti, bahwa kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Galesong berdasarkan dimensi empathy masih memiliki tingkat kepuasan cukup tinggi karena dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa masalah yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Indikator yang paling tinggi tingkat kepuasan dalam dimensi empathy yaitu “petugas membantu menyelesaikan permasalahan pasien.” Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Puskesmas Galesong sudah baik. Namun, pada indikator yang memiliki tingkat ketidakpuasan tertinggi yaitu “petugas mendengar dengan sabar pertanyaan dan keluhan pasien.” Dari pihak puskesmas dapat memperbaiki atau menghadapi dengan sabar pasien untuk setiap keluhan yang dipertanyakan kemudian petugas bisa menyesuaikan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien sehingga pasien dapat merasa puas.

#### **5. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Reliability**

Berdasarkan dimensi reliability pada Tabel 2, dapat diketahui bahwa dari 100 responden di Puskesmas Galesong, pada dimensi reliability persentase tertinggi yaitu pasien yang menyatakan “puas” dengan pernyataan “pelayanan tidak berbelit-belit” sebesar 89% dengan jumlah 89 responden. Sedangkan persentase tertinggi pasien yang menyatakan “kurang puas” dengan pernyataan “obat yang diresepkan selalu tersedia” sebesar 48% dengan jumlah 48 responden. Hal ini dikarenakan ada keterlambatan pengiriman dan kosong distributor (kosong pabrik), sehingga mengakibatkan obat yang diresepkan penuh harus diterima setengah atau hanya beberapa obat dari obat yang telah diresepkan oleh dokter.

Reliability (kehandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat waktu, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang ditawarkan. Dari kelima dimensi mutu kualitas jasa, reliability dinilai paling penting oleh para pelanggan berbagai industri jasa. Karena sifat produk jasa yang non standardize output, dan produknya juga sangat tergantung dari aktivitas manusia sehingga akan sulit mengharapkan output yang konsisten. Untuk meningkatkan reliability di bidang kesehatan, pihak manajemen puncak perlu membangun budaya kerja bermutu yaitu budaya tidak ada kesalahan atau corporate culture of no mistake yang diterapkan mulai dari pimpinan puncak sampai ke front line staff (yang langsung berhubungan dengan pasien) (Muninjaya, 2011).

Menurut pendapat peneliti, petugas harus rajin mengecek obat yang akan habis dan mencatat obat yang sering diresepkan dokter. Sehingga pasien tidak perlu kembali ke puskesmas beberapa kali untuk mengambil kekurangan obat. Selain itu peneliti berpendapat, bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Galesong berdasarkan dimensi reliability masih memiliki tingkat kepuasan rendah, karena dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa masalah yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Indikator yang paling tinggi tingkat kepuasan dalam dimensi reliability yaitu “pelayanan tidak berbelit-belit.” Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Galesong sudah baik. Namun pada indikator yang memiliki tingkat ketidakpuasan tertinggi yaitu “obat yang diresepkan selalu tersedia.” Sering kehabisan ketersediaan obat dapat memengaruhi kepuasan pasien. Waktu dan biaya bolak-balik datang ke puskesmas untuk mengambil sisa obat dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Galesong. Waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Galesong Kabupaten Takalar didapatkan sebagian besar sesuai standar. Namun, dari sisi

kepuasan, pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Galesong sebagian besar kurang puas. Hal ini didasarkan pada lima dimensi kepuasan di puskesmas galesong maret tahun 2023 yang mana dapat diketahui bahwa persentase tertinggi dari responden yang menyatakan kurang puas dengan persentase yaitu sebanyak 81%. Kemudian jumlah responden yang menyatakan tidak puas yaitu sebesar 19%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, A. D., & Adliani, N. S. (2019). Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarama. *Jurnal Faramasi Malahayati*, 2(1), 86-98.
- Arfania, M., Fauziah, D. N., & Mardiana, L. A. (2022). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Cikampek Utara. *Pharma Xplore: Jurnal Sains dan Ilmu Farmasi*, 7(1), 44-53.
- Bustami, N. M., Rattu, A. J., & Saerang, J. S. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Provinsi Sulawesi Utara. Manado: Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi.
- Patrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal'Aisyiyah Medika*, 4(1), 11-21.
- Fitriah, N. (2016). Penyebab dan Solusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instansi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit. Retrieved Januari 20, 2018, from <https://jkb.ub.ac.id/index.php/jkb/article/view/1634>
- Kemenkes RI. (2008). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes RI. (2017). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Muninjaya, A. A. (2011). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: ECG.
- Nurjanah, I. (2016). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Kepuasan Pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Prof. Dr. RD Kandou Manado. *PHARMACON*, 5(1).
- Nursalam. (2013). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis. Jakarta: Salemba Medika.
- Purwandari, N., Suryoputro, A., & Arso, S. (2017). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Depo Farmasi Gedung MCEB RS Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(1), 103-110.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 7(1), 31-40.
- Wahyuni, A., Saputra, M. M., Ariani, N., Sari, A. K., & Mawaddah, M. (2019). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kelayan Dalam. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*, 4(1), 225-234.