

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU OBAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK SANTA ANNA 2024**

**RELATIONSHIP BETWEEN DRUG WAITING TIME AND OUTPATIENT SATISFACTION IN HOSPITAL PHARMACY INSTALLATIONS MOTHER AND CHILD SANTA ANNA 2024**

**Nopiyansyah\*, Novita Tri Wahyuni, Hijrah, Kartika Handayani, Lilik Koernia Wahidah**  
Program Studi Farmasi, Universitas Tulang Bawang, Lampung

\*Email : [nopiyansyah06@gmail.com](mailto:nopiyansyah06@gmail.com)  
0852 7916 8745

**Abstract**

*The waiting time for non-concocted drug services is the period from the patient submitting the prescription to receiving the finished drug with a minimum standar of <30 minutes, while the waiting time for concocted drugs is the period from the patient giving the prescription to the patient receiving the concoction with a period of <60 minutes. This study aims to see how long the waiting time for medication is with patient satisfaction. This study uses an observational research design with a cross sectional approach conducted at the Santa Anna Mother and Child Hospital Bandar Lampung. The sampling technique uses the Accidental sampling method with a total of 100 respondents. Data analysis in this study uses the chi-square testing technique. The results of this study were obtained by respondents of female gender (62%), male (38%), age 17-25 years (27%), 26-35 years (29%), 36-45 years (23%), 46-55 years (15%), 55-65 years (6%), diagnosis of ISPA (34%), dyspepsia (17%), February (17%), hypertension (5%), Antenatal Care (27%). The waiting time for medication is not according to the standard (19%) and the time is not according to the standard (81%), patients feel dissatisfied (20%), feel satisfied (80%). The results of the chi-square test of drug waiting time with patient satisfaction were obtained score ( $p= 0.000$ ), meaning that  $H_0$  was rejected and  $H_a$  was accepted, this indicates that there is a relationship between drug waiting time and patient satisfaction.*

**Keywords:** *Drug waiting time, patient satisfaction, hospital*

**Abstrak**

Waktu tunggu pelayanan obat non racikan adalah jangka waktu sejak pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar minimal < 30 menit, sedangkan waktu tunggu obat racikan adalah jangka waktu sejak pasien memberikan resep hingga pasien menerima racikan dengan jangka waktu < 60 menit. Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan waktu tunggu obat dengan kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan desain penelitian observasional dengan pendekatan cross sectional yang dilakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna Bandar Lampung. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik pengujian chi-square. Hasil

penelitian ini didapatkan responden berjenis kelamin wanita (62%), pria (38%), Usia 17-25 tahun (27%), 26-35 tahun (29%), 36-45 tahun (23%), 46-55 tahun (15%), 55-65 tahun (6%), diagnosa ISPA (34%), Dispepsia (17%), Febris (17%), Hipertensi (5%), Antenatal Care (27%). Waktu tunggu obat tidak sesuai standar (19%) dan yang sesuai standar (81%) pasien merasa tidak puas (20%), merasa puas (80%). Hasil uji chi-square waktu tunggu obat dengan kepuasan pasien didapatkan nilai ( $p= 0,000$ ) artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima hal ini menyatakan adanya hubungan antara waktu tunggu obat dengan kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Waktu tunggu obat, kepuasan pasien, rumah sakit

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan penting bagi setiap manusia. Seiring dengan meningkatnya pengetahuan dan bertambahnya standar kualitas hidup masyarakat turut mempengaruhi standar mutu kesehatan, sehingga sarana dan prasarana pelayanan kesehatan turut meningkat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang menjadi pilihan masyarakat adalah rumah sakit [1].

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020, yang dimaksud dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan kepada individu secara paripurna melalui pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat [2]. Salah satu jenis pelayanan yang dilakukan sebuah rumah sakit adalah pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab terhadap pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil yang diinginkan sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup pasien [3].

Pelayanan kefarmasian terhadap pasien harus sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit yang telah ditetapkan oleh menteri kesehatan republik Indonesia pada tahun 2008. Standar pelayanan minimal (SPM) adalah sebuah ketentuan tentang jenis dan kualitas

pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak didapatkan oleh setiap penduduk pada tingkat minimal serta merupakan spesifikasi teknis tolok ukur pelayanan minimal yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat Indonesia. Berdasarkan keputusan yang dibuat oleh menteri kesehatan tahun 2008, Salah satu indikator yang dapat diukur dan dievaluasi untuk dilihat apakah indikator tersebut telah dilakukan dengan baik dan sesuai adalah indikator waktu tunggu pelayanan obat non racikan dan racikan [4].

Waktu tunggu pelayanan obat nonracikan adalah jangka waktu sejak pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar minimal <30 menit. Sedangkan, Waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah jangka waktu sejak pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan dengan standar minimal <60 menit [4]. Waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan lebih singkat dibandingkan dengan waktu pelayanan obat racikan karena pelayanan resep obat jadi tidak melewati proses peracikan [5]. Waktu tunggu pelayanan obat merupakan salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Waktu tunggu yang tidak memenuhi standar akan menjadi penyumbang angka menurunnya tingkat kepuasan pasien, jika waktu tunggu lama, maka akan berdampak pada kenyamanan

pasiendan menyebabkan turunnya tingkat kepuasan pasien pada masa mendatang [6].

Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa pelayanan. Jadi puas atau tidak puasnya adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa pelayanan yang diberikan [7].

Sebagian besar masyarakat mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit, baik dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, keterampilan petugas, sarana atau fasilitas yang kurang memadai, serta waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan, sehingga pasien merasa kurang puas dan menceritakan kepada rekan-rekannya sehingga mutu pelayanan rumah sakit dapat berkurang [8].

Pada penelitian terdahulu yang berjudul Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X pada tahun 2022 menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X belum sesuai dengan standar pelayanan resep yang telah ditetapkan oleh pemerintah pada Keputusan Menteri Kesehatan No.

129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu untuk obat non racikan 39 menit dan obat racikan selama 79 menit. Sedangkan faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat adalah jenis resep, jumlah item obat per resep, jadwal poli rawat

jalan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sertaketersediaan obat [9].

Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan yang peneliti lakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna terdapat jumlah sumber daya manusia sebanyak 1 apoteker, 2 petugas gudang farmasi, 7 tenaga teknis farmasi dan 2 juru racik serta kunjungan pasien rawat jalan periode Januari – Maret tahun 2024 mencapai 3000 pasien.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait untuk menganalisis waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna Bandar Lampung.

## **METODE PENELITIAN**

### **Rancangan penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode survei dengan rancangan penelitian cross sectional, pendekatan cross sectional yaitu pengamatan hanya dilakukan sekali sesuai dengan waktu yang ditentukan dengan melihat adanya hubungan antara variabel dependen dan independen.

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Bulan Juli 2024 di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Ibudan Anak Santa Anna.

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **1. Populasi**

Populasi merupakan seluruh objek atau subjek penelitian yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari untuk ditarik kesimpulan (23). Populasi penelitian ini

adalah jumlah kunjungan pasien rawat jalan bulan Januari – Maret 2024 di instalasi farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna.

## 2. Sampel Penelitian

Sampel pada penelitian ini adalah pasien Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna Bandar Lampung. Setelah data populasi didapat, jumlah sampel dihitung menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

Keterangan:

n: Besaran sampel

N: Jumlah populasi

d: Derajat akurasi presisi 10%

Dalam pengambilan data sampel ini jumlah populasi pasien rawat jalan instalasi farmasi rumah sakit Santa Ana dengan batas kesalahan yang diharapkan adalah 10% (0,1), berdasarkan rumus diatas maka jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini adalah:

$$n = \frac{3417}{1 + 3417 (0,1^2)} = 97,15$$

dibulatkan menjadi 100 responden

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reabilitas

#### 1. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji validitas kepuasan pasien pada tabbel di bawah, dapat diketahui bahwa nilai r tabel untuk 30 responden taraf signifikan 5% adalah 0,361 (Tabel 1).

**Tabel 1.** Uji validitas kepuasan pasien

No	Hasil		Ket
	r Hitung	r Tabel	
1	0,150	0,361	Valid
2	0,444	0,361	Valid
3	0,450	0,361	Valid
4	0,42	0,361	Valid
5	0,465	0,361	Valid
6	0,383	0,361	Valid
7	0,526	0,361	Valid
8	0,428	0,361	Valid
9	0,564	0,361	Valid
10	0,463	0,361	Valid
11	0,643	0,361	Valid
12	0,579	0,361	Valid
13	0,535	0,361	Valid
14	0,462	0,361	Valid
15	0,614	0,361	Valid
16	0,604	0,361	Valid
17	0,800	0,361	Valid
18	0,509	0,361	Valid
19	0,493	0,361	Valid
29	0,454	0,361	Valid

Seluruh pertanyaan dikatakan valid apabila r hitung pada setiap pertanyaan harus lebih dari r tabelnya. Seperti pada pertanyaan nomor 1, diperoleh 0,510 dimana hasil ini lebih besar dari r tabelnya 0,361, sehingga pertanyaan ini dinyatakan valid. Dari hasil uji validitas pada 20 butir pertanyaan diatas diketahui bahwa seluruh r hitung lebih besar dari r tabel (r hitung  $\geq$  r tabel), sehingga keseluruhan butir pertanyaan diatas dinyatakan "Valid".

#### 2. Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Pasien

Berdasarkan uji reliabilitas variabel kepuasan pasien terhadap kuesioner yang dilakukan, diketahui dari 20 pertanyaan diatas dinyatakan reliabel karena memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,851, dimana hasil ini lebih besar dari ketetapan Cronbach's Alpha 0,60. Sehingga 20 butir pertanyaan kuesioner kepuasan pasien dinyatakan "Reliabel" (Tabel 2).

**Tabel 2.** Uji validitas kepuasan pasien

<i>Reliability Statistic</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,851	20

### Karakteristik Penelitian

#### a. Umur

Usia adalah umur individu yang dihitung mulai saat dilahirkan sampai berulang tahun. Semakin cukup umur, tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berpikir dan bekerja (10). Hasil penelitian didapatkan bahwa umur 17-25 tahun berjumlah 27 responden (27%), umur 26-35 tahun 29 responden (29%), umur 36-45 tahun 23 responden (23%) dan umur 56-65 tahun 6 responden (6%) (Tabel 3).

**Tabel 3.** Karakteristik Umur

Umur	Jumlah	Persentase
17-25 tahun	27	27%
26-35 tahun	29	29%
36-45 tahun	23	23%
46-55 tahun	15	15%
56-65 tahun	6	6%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

#### b. Jenis Kelamin

Jenis kelamin adalah perbedaan fisik, sifat dan fungsi biologi laki laki dan Perempuan yang menentukan peran mereka dalam reproduksi (10). Hasil responden berjenis kelamin pria sebanyak 38 responden (38%) dan yang berjenis kelamin wanita sebanyak 62 responden (62%) (Tabel 4). Pada penelitian ini menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin wanita lebih banyak dibandingkan pria hal ini bisa terjadi karena tempat penelitian yang peneliti pilih merupakan rumah sakit ibu dan anak yang kebanyakan pasien

adalah wanita hamil yang sedang memeriksakan kandungannya, responden berjenis kelamin wanita juga cenderung merasa puas dengan waktu tunggu obat karena cenderung lebih cepat dan obat yang bisa diberikan merupakan obat non racikan sehingga waktu pemberian obat tidak akan lebih dari 30 menit. Perempuan lebih mudah merasa puas (63%) terhadap pelayanan yang dilakukan oleh petugas, karena perempuan lebih cenderung cepat memahami penjelasan dan pelayanan yang berikan tenaga kesehatan, didukung oleh penelitian Ramadanura menunjukkan perempuan lebih mudah puas [10].

**Tabel 4.** Karakteristik Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	38	38%
Wanita	62	62%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

#### c. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan adalah faktor penilaian terhadap sesuatu. Pendidikan yang tinggi memberikan penilaian yang objektif seperti daya tangkap, pengamalan, informasi, sikap dan minat (1). Hasil responden pendidikan SD sebanyak 9 responden (9%), SMP sebanyak 15 responden (15%), SMA sebanyak 41 responden (41%), dan perguruan tinggi sebanyak 35 responden (35%). Makarakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir paling banyak adalah SMA dengan jumlah 41 sampel (41%) (Tabel 5).

**Tabel 5.** Karakteristik Pendidikan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/ Mahasiswa	13	13%
Pegawai Negeri Sipil	17	17%
Pegawai Swasta	19	19%
Ibu Rumah Tangga	36	36%
Lain-lain	15	15%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

#### d. Pekerjaan

Berdasarkan table, frekuensi pekerjaan responden didapatkan hasil Pelajar/ Mahasiswa sebanyak 13 responden (13%), PNS sebanyak 17 responden (17%), pegawai swasta sebanyak 19 responden (19%), ibu rumah tangga 36 responden (36%), dan kategori lain-lain 15 responden (15%) (Tabel 6). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ramadanura, menunjukkan bahwa pasien yang bekerja sebagai buruh, ibu rumah tangga, nelayan, petani dan sejenisnya lebih mudah puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, dibandingkan dengan yang memiliki pekerjaan seperti pegawai negeri, Polisi, TNI, dan wiraswasta (10).

**Tabel 6.** Karakteristik Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/ Mahasiswa	13	13%
Pegawai Negeri Sipil	17	17%
Pegawai Swasta	19	19%
Ibu Rumah Tangga	36	36%
Lain-lain	15	15%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

#### e. Diagnosa

Diagnosa merupakan prosedur yang dilakukan dokter untuk menentukan suatu kondisi pasiennya. Diagnosa dilakukan dalam beberapa cara yaitu dengan pemeriksaan fisik, tes laboratorium, atau sejenisnya. Frekuensi diagnosis pada responden didapatkan responden dengan diagnosa ISPA sebanyak 34 responden (34%), Dispepsia sebanyak 17 responden (17%), Febris sebanyak 17 responden (17%), Hipertensi sebanyak 5 responden (5%) dan *Antenal care* 27 responden (27%) (Tabel 7).

**Tabel 7.** Karakteristik Diagnosa

Diagnosa	Jumlah	Persentase
ISPA	34	34%
Dispepsia	17	17%
Febris (Demam)	17	17%
Hipertensi	5	5%
Antenal Care	27	27%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

#### Analisis Univariat

##### a. Jenis Resep

Jenis resep dibagi menjadi dua jenis yaitu resep racikan dan non racikan. Jenis resep racikan membutuhkan waktu pengerjaan yang lebih lama dibandingkan resep obat non racikan [11]. Distribusi jenis resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna Tahun 2024 persentase jenis resep tertinggi yaitu resep non racikan dengan jumlah 71%, sedangkan persentase terendah yaitu resep racikan dengan persentase 29% (Tabel 8).

**Tabel 8.** Hasil analisis jenis resep

Jenis Resep	Jumlah	Persentase
Non Racikan	71	71%
Racikan	29	29%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

##### b. Waktu Tunggu

Waktu tunggu adalah waktu yang dihabiskan pasien untuk mendapatkan layanan rawat jalan dan rawat inap, mulai dari pendaftaran hingga masuk ke ruang pemeriksaan dokter [12]. Berdasarkan tabel frekuensi waktu tunggu dengan tingkat kepuasan waktu tunggu responden tidak sesuai standar sebanyak 20 responden (20%), sesuai standar sebanyak 80 responden (80%) (Tabel 9). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit maccini sumbala kota makasar yang menyatakan dominan pasien merasa puas dengan waktu tunggu obat non racikan sebanyak 112 pasien (81,3%) [13].

**Tabel 9.** Hasil analisis waktu tunggu

Kepuasan pasien	Jumlah	Persentase
Tidak puas	19	19%
Puas	81	81%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

##### c. Kepuasan Pasien

Frekuensi kepuasan pasien didapatkan hasil responden dengan tingkat

kepuasan tidak puas sebanyak 19 responden (19%), dan puas sebanyak 81 responden (81%). Kepuasan pasien tergantung pada waktu tunggu obat sehingga waktu tunggu sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam menerima pelayanan di rumah sakit. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit maccini sumbala kota makasar didapatkan lebih banyak puas dengan waktu tunggu sebanyak 112 pasien (81,3%) (Tabel 10). Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa pasien yang merasa tidak puas adalah pasien yang mendapat waktu tunggu lama sedangkan pasien yang merasa puas adalah pasien yang mendapat waktu tunggu lebih cepat [13].

**Tabel 10.** Hasil analisis Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien	Jumlah	Persentase
Tidak puas	19	19%
Puas	81	81%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

#### d. Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible*

Frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi tangible dapat diketahui presentase tertinggi yaitu pasien yang menyatakan puas dengan pernyataan rumah sakit menyediakan desain ruang tunggu pasien instalasi farmasi rawat jalan terlihat bersih dan menarik sebesar 87% dengan jumlah 87 responden (Tabel 11). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna sudah baik. Sedangkan presentase tertinggi pada pasien yang menyatakan tidak puas dengan pernyataan rumah sakit menyediakan ruang tunggu cukup luas sebesar 40% dengan jumlah 40 responden. Hal ini dikarenakan karena ruang tunggu di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSIA Santa Anna kecil dan sempit, sebagian pasien menunggu di kursi

ruang tunggu antrian dokter dan ruang tunggu pendaftaran.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Astin Ertavia, Nurul Mutmainah tahun 2022 dengan judul Hubungan Antara Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Pandan Arang Boyolali yang menyatakan variabel tangible berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan  $0,000 > 0,05$  (1).

**Tabel 11.** Hasil analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible*

Pertanyaan	Kepuasan Pasien					
	Puas		Tidak Puas		Total	
	F	%	F	%	F	%
Rumah sakit menyediakan ruang tunggu cukup luas	60	60%	40	40%	100	100%
Rumah sakit menyediakan desain ruang tunggu pasien instalasi farmasi rawat jalan terlihat bersih dan menarik	87	87%	13	13%	100	100%
Rumah sakit menyediakan fasilitas ruang tunggu yang baik seperti (AC, TV, Majalah)	61	61%	39	39%	100	100%
Penampilan petugas rapi	77	77%	23	23%	100	100%
Rumah sakit menata loket dengan baik dan mudah dijangkau	76	76%	24	24%	100	100%

#### e. Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi reliability dapat diketahui presentase tertinggi yaitu pasien yang menyatakan puas dengan pernyataan pelayanan tidak berbelit-belit sebesar 96% dengan jumlah 96 responden. Sedangkan presentase tertinggi pada pasien yang menyatakan tidak puas

dengan pernyataan obat yang diresepkan selalu tersedia di rumah sakit sebesar 41% dengan jumlah 41 responden (Tabel 12). Hal ini dikarenakan ada keterlambatan pengiriman obat dan kosong distributor, sehingga mengakibatkan obat yang diresepkan penuh harus ditebus setengah atau hanya beberapa item obat dari yang telah diresepkan oleh dokter.

Namun, kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability* di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna masih memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, pernyataan dengan presentase yang paling tinggi yaitu pelayanan yang dilakukan tidak berbelit-belit. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Lintang Purnama Sari 2021 Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Bondowoso dengan pernyataan pelayanan tidak berbelit-belit memiliki persentase puas tertinggi sebesar 61% dan persentase tertinggi tidak puas adalah pernyataan obat yang diresepkan selalu tersedia di rumah sakit sebesar 50,2% [14].

**Tabel 12.** Hasil analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Pertanyaan	Kepuasan Pasien					
	Puas		Tidak Puas		Total	
	F	%	F	%	F	%
Waktu tunggu pelayanan obat yang dilakukan petugas cukup singkat	87	87%	13	13%	100	100%
Obat yang diresepkan selalu tersedia di rumah sakit	59	59%	41	41%	100	100%
Pelayanan tidak berbelit-belit	96	96%	4	4%	100	100%

**f. Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness***

*Responsiveness* (ketanggapan) merupakan kemauan petugas kesehatan untuk membantu pasien dengan cepat tanggap (15). Frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi *responsiveness* dapat diketahui presentase tertinggi yaitu pasien yang menyatakan puas dengan pertanyaan petugas cepat dalam melayani pasien sebesar 96% dengan jumlah 96 responden. Sedangkan presentase tertinggi pada pasien yang menyatakan tidak puas dengan pernyataan petugas kasir farmasi cepat menyelesaikan urusan pembayaran sebesar 22% dengan jumlah 22 responden (Tabel 13).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Astin Ertavia, Nurul Mutmainah tahun 2022 petugas instalasi farmasi mampu untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan baik meliputi pelayanan secara cepat, mudah diakses, tidak lama menunggu dan bersedia mendengar keluhan. Sehingga aspek dimensi daya tanggap termasuk dalam kategori sangat puas dengan diperoleh rata-rata sebesar 82,38% [1].

**Tabel 13.** Hasil analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Pertanyaan	Kepuasan Pasien					
	Puas		Tidak Puas		Total	
	F	%	F	%	F	%
Petugas tanggap terhadap masalah pasien	83	83%	17	17%	100	100%
Petugas cepat dalam melayani pasien	96	96%	4	4%	100	100%
Petugas memberikan pengarahannya	95	95%	5	5%	100	100%
Petugas kasir Farmasi cepat menyelesaikan urusan pembayaran	78	78%	22	22%	100	100%

### g. Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance

Frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi assurance dapat diketahui presentase tertinggi yaitu pasien yang menyatakan puas dengan pernyataan petugas mampu menjawab pertanyaan pasien mengenai obat sebesar 97% dengan jumlah 97 responden. Sedangkan presentase tertinggi pada pasien yang menyatakan tidak puas dengan pertanyaan penampilan dan pengetahuan petugas menyakinkan sebesar 11% dengan jumlah 11 responden (Tabel 14).

Menurut pendapat peneliti bahwa dimensi assurance memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Indikator yang paling tinggi yaitu petugas mampu menjawab pertanyaan pasien mengenai obat, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna sudah baik, namun pada indikator yang memiliki tingkat ketidakpuasan tertinggi yaitu penampilan dan pengetahuan petugas menyakinkan. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa petugas baru yang belum mendapat seragam.

**Tabel 14.** Hasil analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance

Pertanyaan	Kepuasan Pasien				Total	
	Puas		Tidak Puas			
	F	%	F	%	F	%
Petugas memberikan obat dalam kondisi baik	97	97%	3	3%	100	100%
Petugas mampu menjawab pertanyaan pasien mengenai obat	96	96%	4	4%	100	100%
Petugas menyiapkan obat dengan teliti	94	94%	6	6%	100	100%
Penampilan dan pengetahuan petugas menyakinkan	89	89%	11	11%	100	100%

### h. Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Emphaty

Frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi emphaty dapat diketahui presentase tertinggi yaitu pasien yang menyatakan puas dengan pernyataan petugas membantu menyelesaikan permasalahan pasien sebesar 98% dengan jumlah 98 responden. Sedangkan presentase tertinggi pada pasien yang menyatakan tidak puas dengan pernyataan pelayanan petugas ramah sebesar 12% dengan jumlah 12 responden (Tabel 15).

Menurut pendapat peneliti, bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi emphaty memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, pada pernyataan petugas membantu menyelesaikan permasalahan pasien, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna sudah baik. Namun pada indikator yang memiliki tingkat ketidakpuasan tertinggi yaitu pelayanan petugas ramah. Hal ini dikarenakan alat pengeras suara yang sering mati sehingga petugas perlu sedikit melantangkan suara supaya bisa terdengar oleh pasien, namun hal ini dianggap oleh pasien bahwa petugas kurang ramah.

**Tabel 15.** Hasil analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Emphaty

Pertanyaan	Kepuasan Pasien				Total	
	Puas		Tidak Puas			
	F	%	F	%	F	%
Pelayanan petugas ramah	88	88%	12	12%	100	100%
Pelayanan petugas sopan	97	97%	3	3%	100	100%
Petugas mendengar dengan sabar	91	91%	9	9%	100	100%
Pertanyaan dan keluhan pasien	98	98%	2	2%	100	100%
Petugas membantu menyelesaikan permasalahan pasien	98	98%	2	2%	100	100%

### i. Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi Kepuasan

Frekuensi kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kepuasan pasien dapat diketahui bahwa presentase tertinggi dari responden yang menyatakan puas yaitu dimensi assurance sebesar 95% dengan jumlah 95 responden. Sedangkan presentase tertinggi responden yang menyatakan tidak puas yaitu dimensi tangible sebesar 27% dengan jumlah 27 responden (Tabel 16). Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Astin Ertavia, Nurul Mutmainah tahun 2022 dimana dimensi Assurance sebesar 86,79% termasuk dalam kriteria sangat puas dan dimensi Tangible sebesar 85,02% termasuk dalam kriteria sangat puas. Sehingga dapat dihasilkan rerata sebesar 80,53% termasuk dalam kriteria sangat puas dan sesuai dengan standar pada SPM Farmasi yaitu > 80% [1].

**Tabel 16.** Hasil analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi Kepuasan

Dimensi	Kepuasan Pasien				Total	
	Puas		Tidak Puas		F	%
	F	%	F	%		
Tangible	73	73%	27	27%	100	100%
Realibility	81	81%	19	19%	100	100%
Responsivene ss	88	88%	12	12%	100	100%
Assurance	95	95%	5	5%	100	100%
Emphaty	94	94%	6	6%	100	100%

### Analisis Univariat

### Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan pengujian hubungan antara waktu tunggu obat dengan kepuasan

pasien di RSIA Santa Anna menggunakan uji chi square pada 100 responden didapatkan hasil pada tabel. Waktu tunggu tidak sesuai standar dengan tingkat kepuasan pasien tidak puas sebanyak 14 responden (3,85), waktu tunggu tidak sesuai standar dengan tingkat kepuasan pasien puas sebanyak 5 responden (15,2%), waktu tunggu sesuai standar dengan tingkat kepuasan responden tidak puas sebanyak 6 responden (16,3%), waktu tunggu sesuai standar dengan tingkat kepuasan puas sebanyak 75 responden (64,8%). Pada hasil uji chi-square didapatkan nilai  $p = 0,000 (< 0,05)$  nilai ini menyatakan adanya hubungan waktu tunggu obat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna. Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu di Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna Bandar Lampung sesuai dengan standar dengan tingkat kepuasan pasien yang puas lebih besar dibandingkan dengan pasien yang merasa tidak puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Maccini Sumbala Kota Makasar yaitu hasil hubungan waktu tunggu pengambilan obat dengan kepuasan pasien di dapatkan dominan pasien merasa puas dengan waktu tunggu pengambilan obat yaitu sekitar 126 atau 82,9%. Berdasarkan uji statistik, diperoleh nilai  $P = \text{Value } 0,400 > \alpha = 0,05$  ini berarti bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, sehingga tidak ada hubungan yang bermakna antara waktu tunggu pengambilan obat dengan kepuasan pasien [13].

**Tabel 17.** Hasil analisis waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien

Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien				Total	P Value
	Puas		Tidak Puas			
	N	%	N	%	N	%
Tidak Sesuai	14	3,8%	5	15,2%	19	100%
Sesuai	6	16,2%	75	64,8%	81	100%
<b>Jumlah</b>	<b>20</b>		<b>80</b>		<b>100</b>	

**KESIMPULAN DAN SARAN****A. Kesimpulan**

1. Responden berjenis kelamin pria (38%), wanita (62%). Responden usia 17- 25 tahun (27%), 26-35 tahun (29%), 36-45 tahun (23%), 46-55 tahun (15%), 56-65 tahun (6%). Responden pendidikan SD (9%), SMP (15%), SMA (41%), perguruan tinggi (35%). Responden dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa (13%), PNS (17%), pegawai swasta (19%), IRT (36%), dan pekerjaan lain-lain (15%). Diagnosa penyakit paling banyak di Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna adalah ISPA (34%), Dispepsia (17%), Febris (demam) (17%), Hipertensi (5%), Antenatal care (27%).
2. Rata – rata waktu tunggu obat non racikan di Instalasi Farmasi RSIA Santa Anna adalah 19,3 menit, sedangkan untuk obat racikan mencapai 30 menit.
3. Terdapat responden dengan tingkat kepuasan tidak puas (20%), Tingkat kepuasan puas (80%). Terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu obat dengan Tingkat kepuasan pasien ( $p < 0,000$ ) di Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna Bandar Lampung

**B. Saran**

1. Bagi Responden  
Diharapkan responden dapat lebih sabar dalam menunggu obat di instalasi farmasi dikarenakan adanya pengkajian resep yang harus dilakukan petugas farmasi agar tidak ada kesalahan dalam pemberian obat pada pasien
2. Bagi Peneliti Selanjutnya Diharapkan penelitian lebih lanjut dengan desain,

tempat, dan populasi dan variabel yang berbeda untuk mengatahuifaktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Maharani AE, Mutmainah N. 2022. Hubungan Antara Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali. *Usadha J Pharm.* 1(1):13–25.
- [2] Kemenkes RI. 2020. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- [3] Kemenkes RI. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian DiRumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- [4] Kemenkes RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- [5] Nurjanah I, Maramis FRR, 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 J Ilm Farm.* 5(1):362–70.
- [6] Wijono D. 1999. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya:

Airlangga University Press.

Jurnal Kesehatan. 12(2).

- [7] Sara Y. 2019. Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam di RSUD Dr Muhammad Zein Painan (Skripsi). Padang: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perintis Padang.
- [8] Pohan IS. 2019. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar- Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- [9] Haifa Al, Resni N. 2022. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X. J Inkofar.6(2):88–92.
- [10] Hasan. 2014. Hubungan Waiting Times/Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Tarakan Propinsi Kalimantan Timur Tahun (Skripsi). Makassar: Universitas Hasanuddin Makassar.
- [11] Wirajaya MKM, Rettobjaan VFC. 2022. Faktor yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit: Sistematis Review. J Kesehat. 13(2):408–15.
- [12] Kemenkes RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- [13] Maulana Dedi, Tamrin Risma dkk. 2019. Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala.
- [14] Lintang. 2021. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Bondowoso (Skripsi). Jember : Universitas dr. Soebandi.
- [15] Ellitan L, Anatan L. ; 2022. Strategic Human Resource Strategic Human Resource. Tangerang Selatan: Pascal Books.