



**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP WAKTU TUNGGU
PELAYANAN RESEP RACIKAN DAN NON RACIKAN PADA
PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT KHUSUS
DAERAH DADI PROV. SUL-SEL**

Nurbaiti¹, Yantimala Mahmud², Nur Rezeqi Oktaviani Yusuf³

^{1,2}Program Studi DIII Keperawatan STIK Makassar, Indonesia

³Program Studi DIII Farmasi, Universitas Megarezky Makassar, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history

Submitted: 2025-06-13

Revised: 2025-06-24

Accepted: 2025-06-26

Keywords:

Patient satisfaction level;
Waiting time; prescription
services; Outpatients

Kata Kunci:

Tingkat kepuasan pasien;
Waktu tunggu; Pelayanan
resep; Pasien rawat jalan

This is an open access
article under the **CC BY-
SA** license:



ABSTRACT

Introduction: Patient satisfaction is defined as the level of patient feelings that arise due to the performance of health services, one of which is when patients are waiting for prescriptions at the hospital. **Objective:** To evaluate patient satisfaction with the waiting time for compounded and non-compounded prescription services in outpatients at the Dadi Regional Special Hospital, South Sulawesi Province. **Method:** This study used an observational method. Data were collected using observation sheets, patient satisfaction questionnaires, and prescription service waiting time forms. **Results:** A total of 93 respondents met the research criteria. The level of patient satisfaction based on five dimensions of satisfaction obtained a percentage result of 72.90% in the satisfied category, while the waiting time for prescription services met the standards set by the hospital, where for non-compounded 30 minutes and compounded 60 minutes. There was no significant relationship between the level of patient satisfaction and the waiting time for prescription services at the outpatient pharmacy installation of the Dadi Regional Special Hospital, South Sulawesi Province ($p=0.249$). **Conclusion:** Although there was no significant relationship, the majority of respondents were satisfied with the waiting time for compounded and non-compounded prescription services.

ABSTRAK

Pendahuluan: Kepuasan pasien diartikan sebagai tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan, salah satunya ketika pasien menunggu penerimaan resep di rumah sakit. **Tujuan:** Mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Daerah Dadi Prov. Sul-sel. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode observasional. Data dikumpulkan menggunakan lembar observasi, kuesioner kepuasan pasien, dan formulir waktu tunggu pelayanan resep. **Hasil:** Sebanyak 93 responden memenuhi kriteria penelitian. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kepuasan dapatkan hasil presentase 72,90% katagori puas, sedangkan pada waktu tunggu pelayanan resep telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh rumah sakit, dimana untuk non racikan 30 menit dan racikan 60 menit. Tidak ditemukan hubungan signifikan antara tingkat kepuasan pasien dan waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Khusus Daerah Dadi Prov. Sul-sel ($p=0.249$). **Kesimpulan:** Meskipun tidak ada hubungan signifikan, namun mayoritas responden merasa puas dengan waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan.

✉ **Corresponding Author:**

Nurbaiti

Program Studi DIII Keperawatan, STIK, Makassar, Indonesia

Telp. 0811-4617-878

Email: nurbaitimkes@yahoo.com

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan yang paling mendasar bagi setiap manusia. Meningkatnya pengetahuan masyarakat dan taraf hidup masyarakat menjadikan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kualitas kesehatan juga terus meningkat. Hal ini menyebabkan kebutuhan masyarakat akan sarana pelayanan Kesehatan juga semakin meningkat (Sari et al., 2021). Rumah sakit sebagai tingkat pelayanan lanjutan setelah puskesmas tentunya harus mempunyai pelayanan yang lebih baik. Bukan hanya sebagai penunjang Kesehatan di dalam wilayah kecil seperti kecamatan, namun dalam cakupan lebih luas seperti kabupaten ataupun kota (Wirajaya & Rettobjaan, 2022).

Menurut Permenkes No.72 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit menyebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (patient safety) (Deasi wulandari, 1967).

Waktu tunggu menjadi salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit. Waktu pelayanan yang baik berhubungan dengan dengan kepuasan pelanggan, sehingga rumah sakit harus dapat mengontrol waktu pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien (Wirajaya & Rettobjaan, 2022). Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan obat sampai menerima obat. Waktu tunggu pelayanan resep yang lama dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien (Katrinnada Purwandari et al., 2017). Kepuasan pasien digambarkan sebagai kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh pasien pada saat mendapatkan pelayanan kefarmasian. Kepuasan pasien dapat dilihat dari pelayanan kefarmasian yang diberikan pada kenyataannya melebihi harapan atau sama, sebaliknya apabila pelayanan kefarmasian yang diberikan tidak sesuai dengan kenyataan dan harapan pasien akan merasa tidak puas (Yunita et al., 2022).

Terdapat salah satu Rumah Sakit Umum di Sulawesi Selatan adalah RSKD Dadi merupakan Rumah Sakit Jiwa kelas A, yang berada di Jalan Lanto Dg. Pasewang No.34 Makassar. RSKD Dadi menerima pasien rawat inap, pasien rawat jalan (terdiri dari pasien umum, BPJS, Jasa Raharja), dan pasien gawat darurat. Pada penelitian ini berfokus pada pasien rawat jalan baik pasien umum, BPJS, maupun Jasa Raharja yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Pada observasi awal yang dilakukan peneliti pada pasien rawat jalan di RSKD Dadi, di dapatkan data di bulan April 2023 terdapat jumlah resep pasien rawat jalan yang menebus resep di apotek sebanyak 1.262 resep, yang dimana resep non racikan sebanyak 1.088 resep dan resep racikan 174 resep. Ruang tunggu di apotek memiliki fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman dilengkapi dengan kursi dan ruangan yang ber- AC. Adapun jumlah apoteker di Instalasi Farmasi RSKD Dadi berjumlah 12 orang dan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) berjumlah 12 orang, dimana hari kerja terhitung mulai dari senin-sabtu dari jam 08.00-14.00 WITA. Berdasarkan data di atas, hubungan antara jumlah resep dan jumlah tenaga pelayanan di instalasi farmasi RSKD Dadi dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep yang diterima oleh pasien rawat jalan di RSKD Dadi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sirajuddin (2021), tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Puskesmas Periode 2021 didapatkan hasil data responden terhadap rata-rata lama waktu tunggu pada pelayanan resep non racikan selama 32 menit sedangkan rata-rata lama waktu pelayanan pada resep racikan selama 36 menit. Kepuasan pasien terhadap lama waktu tunggu pelayanan resep didapatkan data kepuasan pasien dalam menunggu obat non racikan diperoleh sebanyak 85,5% menyatakan puas dan sebanyak 14,5% menyatakan tidak puas sedangkan kepuasan pasien dalam menunggu obat racikan diperoleh sebanyak 99,4% menyatakan puas dan sebanyak 0,6% yang merasa tidak puas. Adapun hasil uji Chi-square hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan didapatkan nilai $p = 0,00$ ($p \leq 0,05$) maksudnya terdapat hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Ketanggungan, Dengan Likelihood Ratio 44,867 maksudnya responden yang mengatakan tidak memiliki waktu tunggu yang lama memiliki kemungkinan 44,867 kali lebih besar untuk merasa puas dengan layanan dibandingkan dengan responden yang mengatakan bahwa mereka memiliki waktu tunggu yang lama.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Angga Adie Permana (2018), tentang Evaluasi Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan Di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus Periode Februari – April 2018 didapatkan hasil rata-rata lama waktu tunggu pada obat jadi periode 3 bulan sebesar $(36,33 \pm 15,52)$ menit dan rata-rata waktu tunggu obat racikan didapatkan hasil sebesar $(95,32 \pm 18,5)$ menit). Tingkat kepuasan pelayanan di Instalasi Farmasi rawat jalan memiliki rata-rata sebesar 80,98%. Kemudian hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus dengan nilai $p = 0,000$ dan $OR = 5,878$. Hal ini menunjukkan bahwa lamanya waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racik di rawat jalan akan beresiko membuat pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di rawat jalan sebesar 5,878 kali dan begitupun dengan sebaliknya. Hasil penelitian Isnawati Mutoharo (2018), tentang Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ketanggungan Kabupaten Brebes di dapatkan hasil data pada pelayanan resep obat non racikan selama 24,8 menit dengan jumlah resep sebanyak 87 resep dan 29,3 menit pada pelayanan resep obat racikan dengan jumlah 13 resep.

METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode observasional yaitu metode pengumpulan data dengan pengamatan waktu pelayanan resep secara langsung. Pengumpulan data di ambil dengan observasi, kuesioner kepuasan pasien, dan pengisian formulir waktu tunggu pelayanan resep.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah Dadi selama dua bulan yaitu Juli s/d Agustus 2023.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah semua resep pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah Dadi pada bulan Juni – Agustus 2023. Jumlah sampel sebanyak 93 responden dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan lembar observasi, lembar ceklist pengisian formulir waktu tunggu pelayanan resep, dan kuesioner tingkat kepuasan pasien.

Pengolahan data

Data diolah melalui *Editing, Coding, data entry, Cleaning, dan tabulating*

Analisis Data

Data dianalisis menggunakan analisis univariate dan bivariate. Analisis data pada penelitian ini adalah analisis data *univariate* merupakan analisis yang mengukur satu variabel menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{jumlah skor rata-rata}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{\text{nilai skor responden}}{\text{jumlah butir soal}}$$

$$\text{Skor ideal} = \text{jumlah responden} \times 5$$

Penelitian ini menggunakan skal likert dengan ketentuan adalah responden menjawab sangat puas mendapatkan skor 4, puas mendapatkan 3 skor, cukup puas mendapatkan 2 skor, dan tidak puas mendapatkan 1 skor. Hasil analisis skor dikategorikan menjadi empat, yaitu 1) tidak puas (0% - 24%); 2) cukup puas (25% - 49%); 3) puas (50% - 74%); dan sangat puas (75% - 100%).

Uji hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien menggunakan uji Chi square dengan nilai signifikan $\alpha < 0.05$.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden (n=93)

Karakteristik Responden	n (%)
Jenis Kelamin:	
- Laki-laki	19 (20.4)
- Perempuan	74 (79.6)
Kelompok Umur:	
- 17-26 tahun	31 (33.3)
- 27-36 tahun	22 (23.7)
- 37-46 tahun	15 (16.1)
- 47-56 tahun	15 (16.1)
- ≥56 tahun	16 (17.2)
Pekerjaan:	
- PNS/ASN	4 (4.3)
- Wiraswasta	5 (5.4)
- Swasta	11 (11.8)
- Pegawai Swasta	3 (3.2)
- Karyawan Swasta	4 (4.3)
- Wirausaha	2 (2.1)
- Pengusaha	3 (3.2)
- IRT	31 (33.3)
- Pelajar/Mahasiswa	18 (19.5)
- Pensiunan	2 (2.1)
- Guru	8 (8.6)
- TTK	1 (1.1)
- Klining Servis	1 (1.1)

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah perempuan yaitu 14 orang ((79.6%), dengan kelompok umur paling banyak adalah 17-26 tahun sebanyak 31 orang (33.3%), dan sebagian besar status pekerjaan responden yakni IRT dengan jumlah 31 orang (33.3%).

Tabel 2. Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi Kepuasan

Dimensi Kepuasan	Rata-rata Skor	Presentase (%)	Kategori Tingkat Kepuasan
<i>Tangible</i>	1285	69.1	Puas
<i>Realibility</i>	1260	67.7	Puas
<i>Responsiveness</i>	1247	67.0	Puas
<i>Assurance</i>	958	68.7	Puas
<i>Emphaty</i>	1236	66.5	Puas
Total	5986	72.9	Puas

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 2 menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada semua dimensi berada pada kategori puas, dengan persentase untuk dimensi *tangible* 69.1%, *realibility* 67.7%, *responsiveness* 67.0%, *assurance* 68.7%, dan *emphaty* 66.5%. Sementara secara keseluruhan pada lima dimensi adalah 72.9%.

Tabel 3. Gambaran Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Waktu Tunggu Pelayanan Resep	Jenis Resep	Jumlah	Presentase (%)
30 menit	Resep Non Racikan (n=72):		
	- Sesuai	55	76.4
	- Tidak Sesuai	17	23.6
60 menit	Resep Racikan (n=21):		
	- Sesuai	20	95.2
	- Tidak Sesuai	1	4.8

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar 55 (76.%) responden yang menerima resep non racikan telah sesuai dengan standar pelayanan di rumah sakit yaitu 30 menit, demikian dengan pasien yang menerima resep racikan hampir semua 20 (95.2) responden menerima resep sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yaitu 60 menit.

Tabel 4. Hubungan Antara Kepuasan Pasien dengan Waktu Tunggu Pelayanan Resep

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.784 ^a	2	.249
Likelihood Ratio	3.453	2	.178
Linear-by-Linear Association	2.747	1	.097
N of Valid Cases	93		

a. 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .55.

Hasil uji statistic *chi-square* didapatkan nilai $p=0.249 > 0.05$, artinya tidak ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien dan waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Khusus Daerah Dadi Prov. Sul-sel.

DISKUSI

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di Rumah Sakit Khusus Daerah Dadi pada bulan Juli – Agustus 2023 diperoleh hasil pada gambaran mengenai karakteristik responden meliputi jenis kelamin yang dimana terdapat jenis kelamin laki – laki sebanyak 19 orang dengan presentase 20,430% dan 74 orang berjenis kelamin Perempuan dengan presentase 79,569%, hal ini terjadi karena dominan pengunjung pada instalasi farmasi adalah Perempuan. Pada responden untuk karakteristik berdasarkan umur yaitu rentan umur 17-26 tahun sebanyak 31 orang, umur 27-36 tahun sebanyak 22 orang, umur 37-46 tahun sebanyak 15 orang, umur 47-56 tahun sebanyak 15 orang, dan umur ≥ 56 tahun sebanyak 6 orang responden, dari data responden tersebut dapat dilihat bahwa pada rentan umur 17-26 tahun memiliki jumlah presentase tertinggi sebanyak 31 responden dengan presentase 33,333%, hal ini dikarenakan rentan usianya masih bisa dengan jelas membaca maupun menulis dan sesuai dengan kriteria inklusi yang sudah ditetapkan oleh peneliti. Pada responden untuk karakteristik berdasarkan pekerjaan yaitu PNS/ASN sebanyak 4 orang, wiraswasta sebanyak 5 orang, swasta sebanyak 11 orang, pegawai swasta sebanyak 3 orang, karyawan swasta sebanyak 4 orang, wirausaha sebanyak 2 orang, pengusaha sebanyak 3 orang, Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 31 orang, pelajar/mahasiswa sebanyak 18 orang, pensiunan sebanyak 2 orang, guru sebanyak 8 orang, Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) sebanyak 1 orang, dan cleaning servis sebanyak 1 orang, dari data responden berdasar pekerjaan Ibu Rumah Tangga (IRT) memiliki jumlah presentase tertinggi sebanyak 31 responden dengan presentase 33,333%, hal ini terjadi karena dari pengamatan pasien atau keluarga pasien lebih banyak ibu-ibu yang pekerjaannya sebagai ibu rumah tangga dibandingkan dengan pekerjaan lain.

Pada hasil berdasarkan tingkat kepuasan lima dimensi, pertama kepuasan berdasarkan dimensi bukti nyata (*tangible*), bukti nyata (*tangible*) yaitu berupa sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pasien. Dalam pelayanan Instalasi farmasi ini adalah kenyamanan ruang tunggu, kecukupan tempat duduk ruang tunggu instalasi farmasi, kebersihan ruang tunggu dan fasilitas penunjang lainnya. Pada dimensi ini terdiri dari empat soal, total skor tertinggi diperoleh pada pernyataan 4 dengan total skor 326 presentase 70,10%, pernyataan 1&2 dengan total skor 322 presentase 69,22%, pernyataan 3 skor terendah dengan total skor 315 presentase 67,74% sehingga didapat total keseluruhan dari dimensi *tangible* diperoleh total skor 1.285 dengan presentase 69,08% (kategori puas). Hal ini menandakan bahwa pasien puas dengan kenyataan yang dilihat oleh pasien di Instalasi Farmasi dalam kebersihan, kenyamanan ruang tunggu maupun tempat duduk yang cukup, dan penataan obat pasien. Namun, terdapat sebagian pasien merasa tidak nyaman terhadap kebersihan serta nyaman ruang tunggu dan terutama kelengkapan obat yang dikeluarkan pasien karena ketersediaan obat yang kurang sehingga pasien harus menebus obat diluar apotek rumah sakit sehingga dimensi ini dikategorikan puas.

Kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan (*realbilty*), kehandalan (*realibility*) adalah kemampuan tenaga farmasi dalam memberikan pelayanan dengan tepat waktu, akurat dan memuaskan sesuai yang diharapkan pasien. Pada dimensi ini terdiri dari empat soal, skor tertinggi diperoleh pada pernyataan 3 dengan total skor 321 presentase 69,03%, pernyataan 4 diperoleh total skor 318 presentase 68,38%, pernyataan 2 diperoleh total skor 317 presentase 68,17%, pernyataan 1 diperoleh total skor 304 presentase 65,37% dengan skor terendah. Sehingga didapatkan total keseluruhan dari dimensi *realibility* diperoleh total skor 1.260 presentase 67,73% (kategori puas). Hal ini menandakan bahwa pasien puas dengan kehandalan tenaga farmasi dalam memberikan penjelasan terkait obat yang diberikan dengan penggunaan bahasa yang dapat dimengerti oleh pasien baik dari prosedur mendapatkan obat hingga tenaga farmasi selalu siap dalam melayani keluhan pasien. Namun, ada sebagian pasien yang merasa kurang puas karena tenaga farmasi tidak menjelaskan terkait cara penggunaan obat, kegunaan, efek samping, dan dosis namun ada juga pasien yang merasa tidak perlu dijelaskan terkait hal tersebut karena pasien sudah mengerti dan sudah berulang kali mengambil obat di instalasi farmasi sehingga dimensi ini dikategorikan puas.

Kepuasan berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*), ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemauan petugas untuk membantu pasien dengan cepat dalam melakukan pelayanan serta mengatasi keluhan dari pasien. Pada dimensi ini terdiri dari empat soal, skor tertinggi diperoleh pada pernyataan 1&3 dengan total skor 315 presentase 67,74%, pernyataan 4 dengan total skor 311 presentase 66,88%, pernyataan 2 dengan total skor 306 presentase 65,80% skor terendah. Sehingga didapatkan total keseluruhan dari dimensi *responsiveness* diperoleh total skor 1.247 presentase 67,04% (kategori puas). Hal ini menandakan bahwa pasien puas dengan daya tanggap tenaga farmasi dalam melayani pasien. Namun, pada pernyataan satu dinyatakan tenaga farmasi masih perlu meningkatkan kecepatan dalam pelayanan resep obat agar tidak membuat pasien menunggu lama sehingga dimensi ini dikategorikan puas.

Kepuasan berdasarkan dimensi keyakinan (*assurance*), keyakinan (*assurance*) adalah kemampuan tenaga farmasi untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pada kualitas dan pengetahuan tenaga farmasi dalam memberikan informasi obat. Pada dimensi ini terdiri dari tiga soal, skor tertinggi diperoleh pada pernyataan 2 dengan total skor 326 presentase 70,10%, pernyataan 3 dengan total skor 318 presentase 68,38%, dan pernyataan 1 skor terendah dengan total skor 314 presentase 67,52%. Sehingga didapatkan total keseluruhan 958 dengan presentase 68,7% (kategori puas). Hal ini menandakan bahwa pasien puas dengan keyakinan yang diberikan tenaga farmasi dalam melayani pasien karena tenaga farmasi memberikan kualitas dan mutu obat yang baik. Namun, pada soal nomor 3 dinyatakan tenaga farmasi masih perlu mengevaluasi ketersediaan obat kembali bagi pasien agar pasien tidak membeli obat diluar, sehingga dimensi ini dikategorikan puas.

Kepuasan berdasarkan dimensi empati (*emphaty*), empati (*emphaty*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi terhadap pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien. Pada dimensi ini terdiri dari 4 soal, skor tertinggi diperoleh pada pernyataan 2 dengan total skor 315 presentase 67,74%, pernyataan 1 dengan total skor 314 presentase 67,52%, pernyataan 3 dengan total skor 312 presentase 67,09%, dan pernyataan 4 skor terendah dengan total skor 295 presentase 63,44%. Hal ini menandakan bahwa pasien puas dengan empati tenaga farmasi dalam melayani pasien karena tenaga farmasi peduli terhadap pasien. Namun, pada pernyataan 4 dinyatakan tenaga farmasi masih perlu mengevaluasi terkait lama pasien dalam menunggu obatnya, sehingga dimensi ini dikategorikan puas.

Pada hasil Kepuasan pasien berdasarkan kelima dimensi presentasi total akhir keseluruhannya adalah 72,90% yang dimana hasil tersebut masuk pada kategori puas. Dari lima dimensi tersebut, dimensi yang memperoleh presentase tertinggi diperoleh pada dimensi tangible yaitu 69,08% sedangkan dimensi dengan presentase terendah adalah dimensi *emphaty* dengan presentase 66,44%.

Pada hasil identifikasi waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan yang diamati diperoleh hasil pada resep non racikan terdapat resep yang sesuai sebanyak 55 resep dan tidak sesuai 17 resep, hal itu dikarenakan terdapat pasien tidak mendengar nomor antriannya serta terdapat pasien yang menyerahkan resep di loket kemudian meninggal apotek sehingga waktu penyerahan/pemberian obat tidak sesuai dengan waktunya hal ini diketahui dari pengamatan oleh peneliti. Pada resep racikan terdapat resep yang sesuai sebanyak 20 resep dan tidak sesuai 1 resep, hal ini terjadi kemungkinan

tenaga farmasi pada saat itu berjumlah sedikit dan resep menumpuk sehingga terjadi keterlambatan pengerjaan obat racikan.

Kemudian pada hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan waktu tunggu pelayanan resep dilakukan dengan uji *Chi-square* menggunakan aplikasi SPSS. *Chi-square* adalah pengujian hipotesis mengenai hubungan antara Kepuasan pasien dengan waktu tunggu pelayanan resep. Pada pengujian ini terdapat syarat yang harus dipenuhi yaitu jika $p \geq 0,005$ maka tidak ada hubungan antara tingkat kepuasan dengan waktu tunggu, sedangkan jika $p \leq 0,005$ maka ada hubungan antara tingkat Kepuasan dengan waktu tunggu pelayanan. Hasil pengujiannya diperoleh nilai $p = 0.249 > 0.05$, artinya tidak ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien dan waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Khusus Daerah Dadi Prov. Sul-sel.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa secara keseluruhan pada lima dimensi tingkat kepuasan pasien pada puas dengan presentase 72.9%. Pada penelitian ini 55 (76.%) responden yang menerima resep non racikan telah sesuai dengan standar yaitu 30 menit, demikian dengan pasien yang menerima resep racikan hampir semua 20 (95.2) responden menerima resep sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yaitu 60 menit. Tidak ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien dan waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Khusus Daerah Dadi Prov. Sul-sel ($p=0.249$).

Oleh karena itu, pihak rumah sakit khususnya instalasi farmasi agar terus meningkatkan pelayanan kefarmasian agar kepuasan pasien lebih meningkat dan terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Administrator, A., Murniaty, E., Hartati, C. S., & Putro, G. (2019). Analisis kepuasan pasien di Klinik Hj. Tarpianie Sidoarjo. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 2(01), 14–29. <https://doi.org/10.37504/jmb.v2i01.119>
- Blu, F., & Kandou, P. R. D. (2016). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma Blu Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *Pharmakon*, 5(1), 362–370. <https://doi.org/10.35799/pha.5.2016.11379>
- Deasi wulandari, M. (1967). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien di RSUD Dr.R. Soedjono Selong. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., I(September), 5–24.
- Isnawati, M., Budi R, A., & Santoso, J. (n.d.). *Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Ketanggungan Kabupaten Brebes Tahun 2020*. <http://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/parapemikir>
- Katrinnada Purwandari, N., Suryoputro, A., Pawelas Arso Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, S., & Kesehatan Masyarakat, F. (2017). *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Depo Farmasi Gedung Mceb Rs Islam Sultan Agung Semarang* (Vol. 5). <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Laksono, S., Pratama, F. K., Akbar, I., Afifah, D. A., Laila Sunandar, P. N., & Ediaty, P. S. (2022). Cara Penulisan Resep Yang Baik Dan Benar Untuk Dokter Umum: Tinjauan Singkat. *Human Care Journal*, 7(1), 238. <https://doi.org/10.32883/hcj.v7i1.1634>
- Mahendro, U. J., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 86–93. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17455>
- Permenkes, 2016. (2016). Permenkes 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di

Rumah Sakit. *Nature Methods*.

Republik Indonesia. (2009). UU RI momor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit. *Jakarta*.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Rusli. (2016). Instalasi Farmasi Rumah Sakit. In *Farmasi Rumah Sakit Dan Klinik*.

Sari, E. D. M., Wahyuni, K. I., & Anindita, P. R. (2021). Evaluasi waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di rumah sakit anwar medika. *Journal of pharmacy science and technology*, 2(1), 80–87. <https://doi.org/10.30649/pst.v2i1.100>

Sirajuddin, A. B. (2021). Tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di puskesmas ketanggungan periode 2021. *Skripsi*.

Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551.
<https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>

Wirajaya, M. K. M., & Rettobjaan, V. F. C. (2022). Faktor yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit: Sistematis Review. *Jurnal Kesehatan*, 13(2), 408. <https://doi.org/10.26630/jk.v13i2.2478>

Yani, F., Maraiyuna, S. M., & Vonna, A. V. (2022). Evaluasi Waktu Tunggu Setelah Redesign dan Penerapan Lean Pharmacy Pada Pelayanan Farmasi Rawat Jalan. *Journal of Medical Science*.
<https://doi.org/10.55572/jms.v3i1.55>

Yunita, B., Imtina Ma'aly, D., Saputra Pakiding, D., Aprilia Utama, Y., Siska Wardani, T., & Prio Agus Santoso, A. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Beberapa Apotek di Samarinda. *Media Farmasi Indonesia*, 17(1), 19–24.
<https://doi.org/10.53359/mfi.v17i1.193>