

Pengaruh Mutu Layanan Kefarmasian Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD DR. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung

Marlaokta¹, Rasmi Zakiah Oktarlina²

¹Fakultas Kedokteran, Universitas Lampung

²Bagian Farmasi, Fakultas Kedokteran, Universitas Lampung

Abstrak

RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung sudah mengalami peningkatan pelayanan kesehatan dengan menambah fasilitas serta jumlah tenaga kesehatan. Namun masih banyak aspek yang belum ditingkatkan, seperti dimensi bukti fisik dan waktu tunggu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh mutu layanan kefarmasian waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*, melibatkan 78 responden. Penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2019, di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung. Data penelitian didapatkan melalui pengamatan menggunakan pengamatan waktu pada komputer digital dan kuisioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Hasil analisis menunjukkan mutu layanan kefarmasian waktu tunggu di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek dinilai baik (64,1%) dan sebanyak 43 responden (51,8%) menyatakan puas terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung. Terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan kefarmasian dimensi waktu tunggu (*reliability*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung.

Kata kunci: instalasi farmasi, kepuasan, mutu pelayanan, waktu tunggu

The Impact of Waiting Time Pharmaceutical Service Quality on Out Patient Satisfaction at DR. H. Abdul Moeloek Hospital Province Lampung

Abstract

Dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province has experienced an increase in health services by adding facilities and the number of health workers. But all this is not enough if there are still many aspects that have not been improved, such as the dimensions of physical evidence and waiting time. The purpose of this study was to determine the effect of waiting service pharmaceutical quality on the satisfaction of outpatients in the Pharmacy Installation of Dr. H. Abdul Moeloek Lampung. This study uses a correlational method with a cross sectional approach, involving 78 respondents. The study was conducted in December 2019, at the Pharmacy Installation Dr. H. Abdul Moeloek Lampung. Research data obtained through observations using time observations on digital computers and questionnaires that have been tested for validity and reliability. The results of the analysis show the pharmaceutical service quality of waiting time at the Pharmacy Installation of RSUD Dr. H. Abdul Moeloek was considered good (64,1%) and as many as 43 respondents (51,8%) expressed satisfaction with the service at the Pharmacy Installation of Dr. H. Abdul Moeloek Lampung. There is a significant influence between the pharmaceutical service quality of the waiting time dimension (*reliability*) to the satisfaction of outpatients in the Pharmacy Installation of RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung

Keyword: pharmaceutical installation, reliability, satisfaction, service quality.

Korespondensi: Marlaokta, Alamat: Jl. Ir. Soemantri Brojonegoro, Gedong Meneng, Rajabasa, Kota Bandarlampung, Lampung, HP: 082353204885, e-mail: marlaoktaph@gmail.com

Pendahuluan

Kesehatan merupakan faktor yang sangat mutlak diperlukan untuk kelangsungan hidup manusia, sehingga dewasa ini banyak dijumpai layanan jasa kesehatan, contohnya rumah sakit. Persaingan yang semakin ketat menuntut

sebuah lembaga penyedia layanan jasa untuk selalu memberikan pelayanan terbaik, khususnya pada instalasi farmasi. Interaksi tiga pilar utama pelayanan kesehatan yang serasi, selaras dan seimbang, merupakan panduan dari kepuasan tiga pihak, dan ini merupakan pelayanan kesehatan yang

memuaskan (*satisfactory healty care*).¹ Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik. Pelayanan berkualitas dalam konteks pelayanan di rumah sakit berarti memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya yang berpedoman pada standar kualitas dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap rumah sakit.²

Pendahuluan

Kesehatan merupakan faktor yang sangat mutlak diperlukan untuk kelangsungan hidup manusia, sehingga dewasa ini banyak dijumpai layanan jasa kesehatan, contohnya rumah sakit. Persaingan yang semakin ketat menuntut sebuah lembaga penyedia layanan jasa untuk selalu memberikan pelayanan terbaik, khususnya pada instalasi farmasi. Interaksi tiga pilar utama pelayanan kesehatan yang serasi, selaras dan seimbang, merupakan panduan dari kepuasan tiga pihak, dan ini merupakan pelayanan kesehatan yang memuaskan (*satisfactory healty care*).¹ Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik. Pelayanan berkualitas dalam konteks pelayanan di rumah sakit berarti memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya yang berpedoman pada standar kualitas dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap rumah sakit.²

RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung didirikan pada tahun 1914. Saat ini merupakan rumah sakit tipe A dan menjadi alternatif rumah sakit rujukan terdekat. Dari

tahun ke tahun, RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung sudah mengalami peningkatan pelayanan kesehatan dengan menambah fasilitas serta jumlah tenaga kesehatan. Tetapi semua ini tidak cukup jika masih banyak aspek yang belum ditingkatkan, seperti dimensi bukti fisik dan waktu tunggu. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh mutu layanan kefarmasian waktu tunggu terhadap kepuasan pelayanan rawat jalan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode korelasional dengan pendekatan *Cross Sectional*, melibatkan 78 responden. Penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2019, di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung. Data penelitian didapatkan melalui pengamatan menggunakan pengamatan waktu pada komputer digital dan pengisian kuosioner oleh pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung. Kuosioner terlebih dahulu telah diuji validitas dan reliabilitas.

Hasil

Pada tabel dapat dilihat bahwa sebagian besar reponden rawat jalan yaitu 37 responden (44,6%) memiliki rentang usia 26-35 tahun dan 1 responden (1,2%) berusia 12-16 tahun serta lebih dari 65 tahun. Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 30 responden (36,1%) berjenis kelamin laki-laki dan 47 responden (56,6%) berjenis kelamin perempuan. Sebanyak 13 responden (15,7%) berprofesi ibu rumah tangga dan satu responden berprofesi sopir (1,2%). Tabel 2 menunjukkan bahwa pada 50 responden (64,1%) dimensi waktu tunggu dapat dikatakan baik, sedangkan 28 responden (35,9%) dapat dikatakan tidak baik. Diketahui bahwa rerata waktu tunggu obat non racikan adalah 52,95 dengan simpangan baku 15,032. Sebelum dilakukan analisis data, dilakukan uji normalitas data waktu tunggu

obat non racikan menggunakan dan diperoleh hasil distribusi normal.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Distribusi	
	n	%
Umur		
12-16	1	1,2
17-25	6	7,2
26-35	37	44,6
36-45	22	26,5
46-55	8	9,6
56-65	3	3,6
>65	1	1,2
Jenis Kelamin		
Laki-laki	30	36,1
Perempuan	47	56,6
Pekerjaan		
Wiraswasta	13	15,7
Sopir	1	1,2
PNS	9	10,8
Ibu Rumah Tangga	30	36,1
Lain-Lain	25	30,1
Pendidikan		
SD	8	9,6
SMP	13	15,7
SMA	33	39,8
Perguruan Tinggi	24	28,9

Tabel 2. Distribusi Mutu Layanan Dimensi Waktu Tunggu

Variabel Mutu Layanan Waktu Tunggu	Distribusi	
	n	%
Baik	50	64,1
Tidak Baik	28	35,9

Tabel 3. Distribusi Kepuasan Pasien

Variabel Kepuasan	Distribusi	
	N	%
Puas	43	51,8
Tidak Puas	35	42,2

Berdasarkan tabel 3, hasil data menunjukkan bahwa sebanyak 43 responden (51,8%) menyatakan puas dan 35 responden (42,2%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek.

Tabel 4. Pengaruh Mutu Layanan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien

Mutu Layanan Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien		Nilai p
	Tidak Puas n (%)	Puas n (%)	
Tidak Baik	12 (14,9%)	16 (57,1%)	0,001
Baik	23 (46%)	27 (54%)	
Total	35 (44,9%)	43 (55,1%)	

Tabel 4 menunjukkan bahwa mutu layanan farmasi dapat dikatakan baik dan pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung sebanyak 34 responden (63%). Uji analisis dilakukan dengan uji *Fisher Exact Test* didapatkan *p value* = 0,001 dengan demikian mutu layanan kefarmasian waktu tunggu berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden berusia 26-35 tahun. Usia 26-35 tahun dapat dikategorikan sebagai kelompok dewasa awal.³ Masa dewasa awal yaitu masa peralihan dari masa remaja menuju ke masa dewasa. Pada masa dewasa awal terjadi perkembangan dan pembentukan sikap secara maksimal, sehingga dapat mencapai tingkat kematangan emosi seseorang.⁴ Analisis data menunjukkan bahwa kelompok umur dewasa awal dan dewasa akhir merupakan kategori umur yang sebagian besar (39%) merasa puas dengan pelayanan waktu tunggu di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek. Hal ini sesuai dengan penelitian yang menyatakan bahwa kelompok yang presentase tertinggi yang menyatakan puas ada pada kategori usia dewasa awal dan dewasa akhir di RSIA AMC Metro.⁵ Kelompok usia dewasa biasanya memberikan kerjasama yang baik, karena mereka berada dalam suatu masa yang sedang berkembang dan menyesuaikan terhadap berbagai macam hubungan dan

perkembangan tanggung jawab. Usia dewasa dapat mempengaruhi penilaian seseorang dalam mendapatkan pelayanan yang memuaskan terhadap sesuatu hal.⁶

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA, yaitu sebanyak 39,8% dan yang kedua adalah perguruan tinggi yaitu sebanyak 28,9%. Hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan yang cukup baik. Berdasarkan analisis tingkat pendidikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek, sebagian besar responden (42,3%) yang berada dalam kategori pendidikan tinggi (SMA sampai perguruan tinggi) menyatakan puas dengan pelayanan waktu tunggu obat. Hal ini sesuai dengan penelitian yang menyatakan bahwa presentase tertinggi pasien puas terdapat pada kelompok pendidikan lanjut di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.⁷

Tingkat pendidikan seseorang dapat mempengaruhi pola pikir secara rasional dan irasional sehingga dapat mengambil keputusan (*self monitoring*) untuk menggunakan atau memanfaatkan suatu pelayanan Kesehatan.⁸ Tingkat pendidikan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap pelayanan kesehatan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang semakin mudah untuk memperoleh informasi, semakin meningkatkan pengetahuan akan pentingnya Kesehatan.⁹ Seseorang yang memiliki tingkat pendidikan rendah pada umumnya memiliki pengetahuan kurang dan lebih mudah dipengaruhi oleh orang lain sehingga pandangan mereka selalu berubah-ubah dan mereka lebih menerima pelayanan kesehatan tanpa tuntutan yang lebih.¹⁰

Distribusi frekuensi menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Dr.H.Abdul Moeloek lebih banyak berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak (56,6%). Jenis kelamin mempengaruhi persepsi dan harapan pasien untuk memenuhi kebutuhan termasuk pelayanan

kesehatan. Jenis kelamin dapat mempengaruhi skala item kepuasan pada pelayanan kefarmasian secara signifikan.¹¹ Berdasarkan hasil analisis tingkat pendidikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (28,3%) merasa lebih puas terhadap pelayanan waktu tunggu daripada perempuan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang menyatakan presentase kelompok laki-laki merasa lebih puas daripada kelompok perempuan. Laki-laki mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi daripada perempuan karena perempuan mempunyai tuntutan dan harapan yang lebih besar terhadap pelayanan Kesehatan.¹²

Distribusi responden menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Dr.H.Abdul Moeloek sebagian besar memiliki status pekerjaan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa jumlah pendapatan seseorang memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Pendapatan akan mempengaruhi seorang konsumen dalam membeli atau memilih suatu produk tertentu.¹³ Orang yang mempunyai status pekerjaan yang baik cenderung mempunyai rasa puas yang rendah.¹⁴

Berdasarkan hasil analisis, sebagian besar responden (39,7%) yang memiliki status pekerjaan merasa puas terhadap mutu pelayanan waktu tunggu. Hal ini sesuai dengan penelitian yang menyatakan persentase kelompok responden yang memiliki status pekerjaan menyatakan lebih puas dibandingkan yang tidak bekerja di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Semarang *Eye Center* (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.⁶ Status pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Jadi hubungan pekerjaan seseorang dengan kepuasan cukup berpengaruh karena dengan mendapat pekerjaan yang layak dan jumlah pendapatan yang di atas rata-rata tentunya

pasien ingin mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan hasil pendapatan dari pekerjaan tersebut.¹⁵

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi waktu tunggu, terlihat pada beberapa kondisi, petugas apoteker tidak selalu sigap melayani keluhan pasien dan membantu pasien, selain itu waktu tunggu obat tidak selalu sesuai dengan waktu tunggu pada umumnya, yaitu waktu tunggu obat racikan < 1 jam dan non racikan < 30 menit. Tenaga kesehatan dalam pengerjaan resep obat terdiri dari obat dari dokter penulis resep, perawat, apoteker, asisten apoteker, dan petugas administrasi. Dalam praktek kefarmasian, interaksi seluruh tenaga kesehatan ini mutlak diperlukan. Persediaan obat ikut menentukan kecepatan penyediaan obat. Waktu tunggu obat sesuai dengan ketentuan Permenkes menyatakan bahwa waktu tunggu obat non racikan adalah kurang dari 30 menit.¹⁶ Pada obat racikan, didapatkan minimal waktu tunggu obat adalah 121 menit, maksimal waktu tunggu 132 menit. Berdasarkan hasil normalitas data, didapatkan *p value* waktu tunggu obat non racikan 0,200 dan obat racikan 0,310 yang menandakan bahwa data terdistribusi normal (*p value*>0,05). Pelayanan resep obat racikan menjadi lama karena pada saat proses pengerjaan obat racikan harus melalui proses peracikan yang meliputi proses perhitungan bahan, penimbangan bahan, dan peracikan.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara jumlah tenaga kerja, instalasi farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek memiliki 3 orang apoteker dan 13 asisten apoteker, sedangkan resep yang masuk bisa mencapai 363 resep dalam sehari. Berdasarkan perhitungan kebutuhan apoteker berdasarkan beban kerja pada pelayanan kefarmasian di 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.¹⁶ Sedangkan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek seorang tenaga apoteker menangani resep 100 sampai 120 pasien. Oleh sebab itu diperlukan penambahan jumlah petugas instalasi farmasi rawat jalan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 yaitu untuk rumah sakit yang terakreditasi A, jumlah apoteker di instalasi farmasi rawat jalan dan rawat inap masing-masing sebanyak 5 apoteker yang dibantu oleh paling sedikit 10 tenaga teknis kefarmasian.

Di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek terdapat beberapa jenis penyakit yang membutuhkan banyak obat dalam setiap pengobatannya. Jumlah paket obat yang banyak juga akan berpengaruh terhadap lamanya waktu tunggu dibandingkan dengan jumlah paket obat yang sedikit. Penumpukan resep pada jam kunjung pasien juga mempengaruhi waktu tunggu pelayanan. Lamanya waktu tunggu tersebut disebabkan oleh banyaknya resep yang masuk dan kurangnya tenaga kefarmasian yang belum sesuai dengan standar yang ditetapkan. Diharapkan kedepannya petugas apoteker mampu meningkatkan kecepatan waktu tunggu obat, agar kepuasan pasien dapat tercapai secara maksimal.¹⁷

Penilaian tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan menjumlahkan nilai dari variabel-variabel di kuisioner, maka dapat diperoleh total nilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 43 responden (51,8%) menyatakan puas terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek, sedangkan 35 responden lainnya (38,2%) menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan dapat disebabkan karena pada tahap penyerahan obat, ada beberapa masalah yang terjadi diantaranya ada penumpukan resep pada keranjang yang tidak segera diselesaikan, sehingga mengakibatkan antrian panjang dan lama. Penumpukan resep juga berhubungan

dengan jam kunjung pasien diatas pukul 10.00 WIB karena mulai pukul 10.00 WIB semua poliklinik sudah lengkap dalam memberikan pelayanan sehingga di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek juga terjadi penumpukkan.

Kepuasan konsumen adalah respon yang diberikan konsumen terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian.¹⁸ Mutu pelayanan dikatakan baik dan memuaskan apabila jasa yang diterima sudah sesuai atau hal yang baik serta merekomendasikan kepada orang lain.¹⁹

Petugas dituntut untuk memberikan pelayanan yang segera, tepat waktu, akurat, dan memuaskan dalam melakukan pelayanan obat kepada pasien. Dengan jumlah SDM yang memadai, petugas dapat melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Sehingga, waktu tunggu pelayanan obat menjadi lebih cepat, karena resep yang diterima oleh petugas segera dikerjakan dan tidak ada lagi penumpukkan resep di keranjang.

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan p value=0,045 (p value < 0,05). Prinsip dalam pelayanan salah satunya yaitu kepastian waktu. Dalam memberikan pelayanan diselenggarakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.²⁰ Waktu tunggu pelayanan di rumah sakit menjadi masalah yang senantiasa harus dibenahi seperti meminimalkan pasien untuk tidak terlalu lama menunggu pelayanan sehingga pasien atau keluarganya akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, apabila pasien sudah merasa puas, kemungkinan besar akan memanfaatkan kembali pelayanan yang diterimanya tersebut.²¹

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan tentang kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Provinsi

melebihi harapan konsumen. Sebaliknya, mutu pelayanan dikatakan buruk atau tidak memuaskan apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan.¹⁴ Berdasarkan hasil data kepuasan, didapatkan bahwa sebagian besar responden (55,1%) berkeinginan untuk menggunakan jasa layanan farmasi RSUD Abdul Moeloek Lampung dan 48,7% responden bersedia untuk merekomendasikan kepada keluarga atau kerabat yang lainnya. Pasien akan membeli kembali obat dan mengatakan hal-

Kalimantan Barat menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara lama waktu tunggu dengan kepuasan keluarga pasien ($p < 0,05$).²² Penelitian lainnya yang sesuai adalah penelitian Kurniawan (2012) yang menyimpulkan bahwa ada pengaruh waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS Baptis Kediri ($p = 0,043$). Hal tersebut 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 dan begitu pun sebaliknya.

Pada hasil analisis waktu tunggu terhadap kepuasan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung, terdapat 16 responden (57,1%) yang mengalami pelayanan waktu tunggu tidak baik namun merasa puas dengan pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek. Hal ini dapat diakibatkan oleh beberapa faktor lainnya. Diantaranya sarana dan fasilitas yang memadai, keramahan petugas terhadap pasien dan keluarga pasien, dan perbedaan latar belakang karakteristik setiap responden.²³

Hasil analisis waktu tunggu terhadap kepuasan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung menunjukkan bahwa 23 responden (46%) yang mengalami pelayanan waktu tunggu baik namun merasa tidak puas dengan pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek. Hal tersebut dapat diakibatkan oleh beberapa faktor, diantaranya perbedaan keadaan emosional

seseorang dan latar belakang karakteristik setiap responden.²⁴

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien. Pelayanan resep yang lama akan menurunkan tingkat kepuasan pasien dalam hal waktu tunggu pelayanan. Tetapi, pelayanan resep yang cepat akan meningkatkan kepuasan pasien dalam hal waktu tunggu pelayanan. Adapun yang menjadi faktor penghambat waktu tunggu pelayanan resep menjadi lama yaitu ketersediaan tenaga kerja dan jam kunjung pasien. Ketersediaan sumber daya manusia yang cukup dan terampil di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek juga berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan resep. Dengan meningkatkan faktor-faktor penghambat tersebut, maka dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam hal pelayanan waktu tunggu

Daftar Pustaka

1. Heryanto I, Sidharta I, Mulyawan A. Pharmaceutical service quality and loyalty at public hospital in Bandung Indonesia. *IJPRIF*. 2016;9(7): 154-60.
2. Sabarguna B. *Quality Assurance Rumah Sakit*. Sagung Seto. Jakarta. 2008. p. 1-22.
3. Departemen Kesehatan RI. Peraturan Kesehatan RI, No. 159b/Menkes/Per/II/2009. Jakarta. 2009;(6):25-30.
4. Lybertha DP, Desiningrum DR. Kematangan emosi dan persepsi terhadap pernikahan pada dewasa awal: studi korelasi pada mahasiswa fakultas hukum Universitas Diponegoro. *Jurnal Empati*. 2016;5(1): 148-152.
5. Mayasari, F. Analisis hubungan waktu pelayanan dan faktor total quality service terhadap kepuasan pasien di

poliklinik kebidnan dan kandungan rsia anugerah medical centre kota metro tahun. 2016;2(1):1-5.

6. Permenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72/MENKES/2016. Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. 2016. p. 1-3.
7. Rangkuti. *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 2003. p. 35-43.
8. Hidayati C, Suryawati, Sriatmi. Analisis hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pelayanan rawat jalan semarang eye center (SEC) rumah sakit islam sultan agung semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2014;2(1): 9-14.
9. Ratminto, Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. PT. Pustaka Belajar. Cetakan I. 2005. p. 24-37.
10. Isnindar, Saputra I, Robiyanto. Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruangan penyakit dalam terhadap pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit periode desember 2011-februari 2012. *Jurnal Manajemen dan pelayanan Farmasi*. 2013;3(4):231-48.
11. Notoatmodjo S. *Promosi kesehatan teori dan aplikasi*, Jakarta : PT Rineka Cipta. 2005. p. 43-49.
12. Rahardjo S, Kusumawati E. Hubungan tingkat pendidikan dan pengetahuan dengan perilaku keluarga sadar gizi (kadarzi) pada masyarakat perkotaan dan perdesaan di Kabupaten Banyumas. *Kesmasindo*. 2011;4(2):150-158.
13. Astuti, Herni J. Analisis kepuasan konsumen (SERVQUAL model and important performance analysis model). *Media Ekonomi*. 2007;9(2): 1-20.
14. Fatrida D, Saputra A. Hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan

- kesehatan. *Jurnal Universitas Sriwijaya Palembang*. 2019;4(1):4-11.
15. Lee S, Godwin OP, Kim K, Lee E. Predictive factors of patient satisfaction with pharmacy services in South Korea: A cross-sectional study of national level data. 2015;21(3):40-69.
 16. Kotler, P. *Manajemen pemasaran internasional*. New Jersey: Prentice Hall. Hlm. 45. 2003. p. 15-18.
 17. Hidayati C, Suryawati, Sriatmi. Analisis hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pelayanan rawat jalan semarang eye center (SEC) rumah sakit islam sultan agung semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2014;2(1): 9-14.
 18. Permenkes RI. PMK: 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. 2014. p. 1-3.
 - Fitriyanah E, Noer'aini I, Utomo TP. Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum tentang mutu pelayanan keperawatan unit rawat inap kelas 3 RSUD DR. H Soewondo Kendal. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*. 2017;3(2): 130-48.
 19. Rangkuti. *Measuring customer satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 2003. p. 23-26.
 20. Sa'adah E., Hariyanto T, Rohman F. Pengaruh mutu pelayanan farmasi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan dengan cara bayar tunai. *Fakultas Kedokteran, Universitas Brawijaya, Malang*. 2017;(6):1-3.
 21. Ratminto, Winarsih. *Manajemen pelayanan*. Cetakan I. PT. Pustaka Belajar. 2005. p. 15-18.
 22. Munro R. *Mengukur kepuasan pelanggan*. Jakarta: PPM. 2006. p. 12-15.
 23. Wahono, Bambang. *Kepuasan keluarga pasien terhadap waktu tunggu pelayanan di instalasi rawat jalan rumah sakit jiwa provinsi kalimantan barat*. Yogyakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Gajah Mada. 2011;(3):1-5.
 24. Rundengan G, Sunarsih M. Pengaruh mutu pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi rumah sakit umum daerah noongan Sulawesi utara. Yogyakarta: Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada. 2012;(2)1-3.
 25. Kurniasih D, Subarnas A, Djuhaeni H. Peran mutu layanan farmasi dalam peningkatan loyalitas pasien di rumah sakit al islam dan santo yusup kota Bandung. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*. 2015;4(3): 206-17.