

## **PENGARUH WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP NONRACIKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN**

**Rickha Octavia<sup>1</sup>, Tiara Tri Agustini<sup>2</sup>, Benni Iskandar<sup>3\*</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Profesi Apoteker, Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Riau (STIFAR RIAU), Jalan Kamboja, Simpang Baru, Tampan, Pekanbaru, Riau 28289, Indonesia

<sup>2</sup>Departemen Farmasi Klinis, Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Riau (STIFAR RIAU), Jalan Kamboja, Simpang Baru, Tampan, Pekanbaru, Riau 28289, Indonesia

<sup>3</sup>Departemen Teknologi Farmasi, Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Riau (STIFAR RIAU), Jalan Kamboja, Simpang Baru, Tampan, Pekanbaru, Riau 28289, Indonesia

\*[benniiskandar@stifar-riau.ac.id](mailto:benniiskandar@stifar-riau.ac.id)

### **ABSTRAK**

Permasalahan umum dalam praktik perawatan kesehatan adalah lamanya waktu pasien harus menunggu untuk mendapatkan layanan. Ini adalah salah satu faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Salah satu faktor utama dalam menilai kualitas layanan pusat kesehatan, khususnya layanan resep, adalah lamanya waktu pasien harus menunggu untuk diperiksa. Adapun tujuan utama studi potong lintang deskriptif kuantitatif ini adalah untuk mengetahui berapa lama seseorang atau pasien harus menunggu untuk mendapatkan layanan resep non-kompleks mereka dan seberapa puas mereka dengan pengalaman rawat jalan mereka di Pusat Kesehatan XYZ di Kota Pekanbaru. Pengambilan sampel secara purposive digunakan. Kuesioner, daftar periksa dan perkiraan waktu yang dihabiskan untuk mengamati semuanya merupakan bagian dari perangkat penelitian. Data dianalisis menggunakan metode univariat dan bivariat, dengan hipotesis penelitian diuji menggunakan tabel silang uji *Chi-Square*. Menurut penelitian ini, Pusat Kesehatan XYZ di Kota Pekanbaru memiliki waktu tunggu kurang dari 30 menit untuk layanan resep non-kompleks. Sangat puas paling menggambarkan tingkat kepuasan. Di antara lima kriteria yang digunakan untuk mengevaluasi mutu layanan, kriteria yang berkaitan dengan bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati semuanya mendapat skor sangat tinggi. Dengan nilai  $p$  sebesar 0,040, terdapat korelasi antara jumlah kepuasan pasien rawat jalan dengan waktu tunggu layanan resep non-kompleks di Puskesmas XYZ Kota Pekanbaru. Pelanggan lebih puas dengan layanan yang diberikan kepada mereka sebagai pasien rawat jalan ketika waktu tunggu layanan resep lebih singkat, dan begitu pula sebaliknya.

Kata kunci: kepuasan pasien; pasien rawat jalan; pelayanan resep; waktu tunggu

### ***THE EFFECT OF WAITING TIME FOR NON-COMPOUNDED PRESCRIPTION SERVICES ON THE SATISFACTION LEVEL OF OUTPATIENT PATIENTS***

#### **ABSTRACT**

*One component that may cause dissatisfaction is the waiting time for services, especially excessive waiting time. This is still a common problem in health service operations. When evaluating the quality of services provided by health centers, especially for prescription services, the length of patient waiting time is a crucial component. The main objective of this study was to determine, for the outpatient population of XYZ Health Center in Pekanbaru City, the correlation between patient satisfaction and waiting time for non-compound prescription services. The researchers in this descriptive study used a cross-sectional design and quantitative techniques. The sample was selected using a purposive sampling strategy. Questionnaires, checklists, and assessments of time spent on observation were part of the research tools. Data were analyzed using univariate and bivariate methods, and the Chi-Square test was used to evaluate the hypotheses. The study concluded that the waiting time for non-compound prescription services at XYZ Health Center in Pekanbaru City was less than 30 minutes, placing it in the fast category. Very satisfied is the classification of the level of satisfaction. In addition to the tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions of service quality, the level of satisfaction is also classified as very satisfied. In addition, outpatient satisfaction at the XYZ Health Center in Pekanbaru City correlates with the waiting time for non-complex prescription services ( $p = 0.040$ ). Outpatient satisfaction with the services provided*

*is positively correlated with the speed of waiting time for prescription services and negatively correlated with the opposite.*

*Keywords: patient satisfaction; prescription services, outpatients; waiting time*

## **PENDAHULUAN**

Salah satu kemungkinan penyebab ketidakpuasan pasien adalah masih maraknya masalah waktu tunggu yang lama dalam pelayanan kesehatan. Pelanggan bisa saja merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterimanya jika harus menunggu terlalu lama. Salah satu variabel utama yang cukup mempengaruhi mutu pelayanan yang diberikan oleh suatu unit kesehatan adalah lamanya waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Ihsan et al., 2018). Hal ini berkaitan dengan manajemen mutu. Hal ini merupakan salah satu contoh pendekatan Puskesmas yang bersifat situasional dan berpusat pada pasien dalam mengelola komponen pelayanan. Dalam kerangka ini, keluhan pasien mengenai waktu tunggu merupakan hal yang umum di berbagai puskesmas. Sayangnya, masalah ini sering kali luput dari perhatian pihak administrasi Puskesmas. Profesionalisme puskesmas secara keseluruhan dan tingkat kebahagiaan pasien beserta keluarganya dapat berdampak negatif jika lamanya waktu tunggu diabaikan (Karuniawati et al., 2016; Nur & Virginia, 2023).

Sasaran utama Puskesmas XYZ di Kota Pekanbaru, seperti puskesmas lainnya, adalah untuk menjamin kebahagiaan dan kesejahteraan pasiennya. Dalam pengelolaan puskesmas, salah satu hal yang terpenting adalah memastikan pasien tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan (Ekadipta et al., 2022; Meila et al., 2020). Pada penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa lima aspek mutu pelayanan adalah tangible (dapat dilihat secara langsung), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan reliabilitas (Haifa & Resni, 2022; Nurjanah, 2016).

Waktu tunggu dalam pelayanan resep berpengaruh terhadap harapan pasien terhadap pelayanan di puskesmas, khususnya dalam pelayanan resep. Ketika pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima, mereka mungkin menjadi enggan untuk kembali berkunjung ke puskesmas, yang dapat berdampak pada penurunan angka kunjungan. Lebih jauh lagi, karena hasil layanan, seperti penggunaan obat, sangat berkorelasi dengan kepuasan pasien, pemberian obat yang tidak tepat dapat menyebabkan efek samping dan penurunan kualitas hidup pasien. Hal ini dapat terjadi jika pasien tidak mau mengikuti instruksi yang diberikan oleh petugas farmasi (Toreh et al., 2020; Yuliana et al., 2021).

Puskesmas XYZ Kota Pekanbaru menjadi salah satu pilihan utama masyarakat setempat untuk mendapatkan pengobatan. Pelayanan resep merupakan salah satu dari sekian banyak layanan yang disediakan oleh puskesmas ini bagi masyarakat yang terdaftar di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS merupakan jaring pengaman sosial yang terpadu dan menyeluruh bagi seluruh masyarakat (Sari et al., 2021). Pelayanan kefarmasian, termasuk yang disediakan oleh puskesmas, secara otomatis diberikan kepada peserta BPJS sebagai bagian dari pelayanan kesehatan yang menyeluruh. Oleh karena itu, pelayanan kefarmasian di puskesmas ini sangat diminati, sehingga berdampak pada peningkatan kunjungan masyarakat dan pada akhirnya, kualitas pelayanan. Masalah terkait waktu tunggu masih sering terjadi, terbukti dari keluhan beberapa pasien mengenai lamanya menunggu di layanan kefarmasian untuk mendapatkan obat dengan cepat. Jumlah pasien yang padat membuat suasana terlihat ramai, dan pasien tampak bosan serta gelisah, terutama karena keterbatasan waktu selama pelayanan (Rusdianah, 2017; Sari et al., 2021)

Perlu dilakukan penelitian tentang kurangnya data yang terdokumentasi dengan baik tentang tingkat kepuasan pasien dan waktu tunggu untuk layanan resep di pusat kesehatan masyarakat. Dengan menggunakan lima ukuran kualitas layanan, penelitian ini berupaya untuk memastikan hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan dan waktu tunggu untuk layanan resep non-racikan di Pusat Kesehatan Masyarakat XYZ Kota Pekanbaru.

**METODE**

Penelitian dan studi ini menggunakan metodologi *cross-sectional*, penelitian ini menyediakan pendekatan kuantitatif untuk penelitian deskriptif. Orang-orang yang mengunjungi Pusat Kesehatan XYZ di Kota Pekanbaru antara 25 Maret dan 5 April 2024, baik untuk layanan poliklinik atau pengobatan dimasukkan dalam populasi penelitian. Empat puluh peserta dipilih untuk penelitian ini dengan menggunakan metode purposive sampling. Analisis bivariat dan univariat termasuk di antara analisis data yang dilakukan. Waktu dan kepuasan pasien adalah dua variabel yang dapat dipahami lebih baik dengan menggunakan analisis univariat untuk menemukan distribusi dan persentasenya. Sementara itu, analisis bivariat menggunakan tabulasi silang dan uji chi-square untuk memastikan sifat hubungan antara dua variabel dan untuk mengevaluasi hipotesis penelitian yang berkaitan dengan hubungan ini (Al Bariq, 2022; Roselina et al., 2021).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Karakteristik Pasien**

Berdasarkan data yang dikumpulkan melalui kuesioner dari 40 responden di Puskesmas XYZ Kota Pekanbaru, karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar adalah perempuan, sebanyak 29 orang (72,5%). Mayoritas responden berusia 41-60 tahun, yaitu 17 orang (42,5%). Pendidikan terakhir responden sebagian besar adalah pendidikan menengah, sebanyak 21 orang (52,5%), dan sebagian besar dari mereka bekerja sebagai ibu rumah tangga, yaitu 21 orang (52,5%) (Tabel 1).

Tabel 1.

Karakteristik Responden mengenai Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan, dan Pekerjaan

Parameter	Kategori	Jumlah (Orang)	%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	29	27,5
	Perempuan	11	72,5
Usia	Dewasa Awal (17-40 tahun)	13	32,5
	Dewasa Madya (41-60 tahun)	17	42,5
	Dewasa Lanjut (>60 tahun)	10	25
Tingkat Pendidikan	Pendidikan Dasar	15	37,5
	Pendidikan Menengah	21	52,5
	Pendidikan Tinggi	4	10
Pekerjaan	Pedagang	2	5
	PNS	1	2,5
	Pensiunan	1	2,5
	IRT	21	52,5
	Buruh/Tani	4	10
	TNI/Polri	0	0
	Wiraswasta	5	12,5
	Lainnya	6	15

Usia memengaruhi tingkat pemahaman, kerangka berpikir, dan reaksi terhadap layanan yang ditawarkan, yang semuanya memengaruhi kebahagiaan pasien. Lebih jauh lagi, penerimaan emosional seseorang terhadap isyarat lingkungan cenderung meningkat seiring bertambahnya usia (Wulandari, 2023). Dalam penelitian ini, mayoritas responden berusia 41-60 tahun (42,5%), kelompok usia ini dianggap lebih cenderung dapat menerima dan menilai pelayanan yang diberikan dengan baik (Wulandari, 2023).

Dari mereka yang berpartisipasi dalam survei ini, 52,5% berpendidikan sekolah menengah atau lebih tinggi. Kemampuan seseorang untuk menerima informasi dipengaruhi oleh tingkat pendidikannya yang pada gilirannya memengaruhi pengetahuan mereka tentang layanan yang ditawarkan (Amalia & Ramadhan, 2021). Orang yang telah menyelesaikan sekolah menengah memiliki harapan yang tinggi terhadap layanan kefarmasian karena pengetahuan mereka tentang layanan ini. Sikap dan perilaku responden terhadap layanan, khususnya layanan kefarmasian, secara tidak langsung dipengaruhi oleh tingkat pendidikan mereka (Hakim & Irbantoro, 2015; Sulo, 2020)

### **Waktu Tunggu Pelayanan Resep Nonracik pada Pasien Rawat Jalan**

Tabel 2.

Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Nonracikan pada Pasien Rawat Jalan		
Kategori Waktu Tunggu	Jumlah (Orang)	%
<30 menit	34	85,0
>30 menit	6	15,0

Berdasarkan telaah menggunakan standar pelayanan minimal (SPM) indikator waktu tunggu resep pada pasien rawat jalan, diperoleh hasil bahwa dari 40 responden, 34 responden memiliki waktu tunggu kurang dari 30 menit (kategori cepat), sedangkan 6 responden memiliki waktu tunggu lebih dari 30 menit (kategori lama) (Tabel 2). Konsistensi dan efikasi pelayanan kefarmasian serta lamanya waktu yang dibutuhkan pasien untuk menerima resep diukur dari waktu tunggu pelayanan resep. Sesuai dengan SPM, waktu tunggu untuk pelayanan obat resep nonramuan tidak boleh lebih dari 30 menit, dan untuk pelayanan obat resep tidak boleh lebih dari 60 menit. Hasil penelitian tentang waktu tunggu pelayanan resep nonramuan pada pasien rawat jalan (40 responden) menunjukkan bahwa 35 pasien rawat jalan (85,0%) memiliki waktu tunggu kurang dari 30 menit (kategori cepat), sedangkan 6 pasien rawat jalan (15,0%) memiliki waktu tunggu di atas 30 menit (kategori lama) (Mawikere et al., 2024; SHOLEHAH, 2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Puskesmas XYZ Kota Pekanbaru tergolong wajar, karena sebagian besar pasien merasa senang dan obatnya cepat diambil. Waktu yang paling sering digunakan pasien untuk mengantre dalam pelayanan resep adalah antara pukul 09.00 sampai dengan pukul 12.00 dini hari. Standar pelayanan diperlukan agar pelayanan dapat berjalan dengan efisien guna mencapai tujuan seperti meningkatkan target mutu pelayanan melalui cara lisan maupun tertulis yang saling menguntungkan (Arini & Suwastini, 2020; Faramita & Wiyanto, 2016).

Lamanya waktu tunggu pasien untuk mendapatkan resep obat tergantung pada beberapa hal. Hasil wawancara dengan apoteker dalam penelitian ini menunjukkan bahwa lamanya waktu tunggu responden untuk mencetak resep dan mengambil obat disebabkan oleh kurangnya jumlah apoteker, selain itu juga karena beban kerja masing-masing apoteker (Faramita & Wiyanto, 2016). Di Puskesmas XYZ Kota Pekanbaru, dokter poliklinik menulis resep secara daring melalui situs web ePuskesmas. Resep obat kemudian diperiksa melalui internet, sehingga memerlukan waktu lebih lama sebelum obat siap digunakan. Dari tanggal 25 Maret hingga 5 April 2024, di Puskesmas XYZ Kota Pekanbaru, para peneliti melacak waktu tunggu pasien untuk layanan resep dan menemukan bahwa meskipun secara keseluruhan implementasinya berjalan lancar, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal jumlah waktu total yang harus ditunggu pasien untuk menerima layanan farmasi.

### **Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Resep**

Sebanyak empat puluh orang disurvei untuk mengukur kepuasan pasien rawat jalan dan keluarga mereka. Kuesioner dengan sepuluh pernyataan digunakan untuk mengumpulkan data. Selanjutnya, data dari survei tersebut disusun dalam bentuk tabel dan dilakukan analisis statistik.

Pada Tabel 3, terlihat bahwa secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di Puskesmas XYZ Pekanbaru menunjukkan bahwa 15 orang (37,5%) merasa puas, sementara 25 orang (62,5%) merasa sangat puas. Berdasarkan nilai rerata (mean) tingkat kepuasan pasien, yaitu 4,62, hasil tersebut berada dalam interval kelas 4,201-5,000, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan termasuk dalam kategori sangat puas (Maulana et al., 2019).

Tabel 3.  
Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Resep

Tingkat Kepuasan	Rentang Skor	Jumlah (Orang)	%
Puas	3,401-4,200	15	37,5
Sangat Puas	4,201-5,000	25	62,5
Rerata ( <i>Mean</i> )		4,62	

Berbagai jenis layanan yang diperoleh pada berbagai titik dalam proses perawatan kesehatan dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Kualitas layanan mencakup semua aspek hasil layanan yang memengaruhi kapasitas mereka untuk memenuhi tuntutan eksplisit atau implisit (Maulana et al., 2019). Jadi, kualitas layanan kesehatan didefinisikan sebagai seberapa baik layanan kesehatan memenuhi kebutuhan setiap pasien. Dengan skor rata-rata 4,62, penelitian ini menemukan bahwa pasien rawat jalan di Pusat Kesehatan XYZ Kota Pekanbaru masih cukup puas dengan layanan resep yang mereka terima. Dalam menentukan kualitas layanan, ditemukan lima dimensi utama yang memengaruhi tingkat kepuasan ini (Haifa & Resni, 2022; Nur & Virginia, 2023).

#### **Tangibles (Berwujud)**

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan resep di Puskesmas XYZ Kota Pekanbaru pada dimensi Tangibles (Berwujud) menunjukkan bahwa 11 orang (27,5%) merasa puas, sedangkan 29 orang (72,5%) merasa sangat puas. Nilai rerata (mean) yang diperoleh sebesar 4,72, yang berada dalam interval kelas 4,201-5,000, mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan dalam dimensi ini termasuk dalam kategori sangat puas (Fatkhya & Rahmawati, 2023; Winarno et al., 2022).

Tabel 4.  
Tingkat Kepuasan Pasien pada Dimensi *Tangibles* (Berwujud)

Kategori Kepuasan Pasien	Rentang Skor	Jumlah (orang)	%
Puas	3,401-4,200	11	27,5
Sangat Puas	4,201-5,000	29	72,5
Rerata ( <i>Mean</i> )		4,72	

Karena pasien paling terpengaruh oleh kesan pertama mereka terhadap penampilan fisik fasilitas dan staf, dimensi nyata sangat penting untuk mengevaluasi kualitas layanan pusat kesehatan, khususnya layanan resep rawat jalan. Tampilan fisik fasilitas, kelengkapan peralatan, orang-orang yang terlibat, dan materi komunikasi semuanya merupakan bagian dari dimensi nyata, menurut Tjiptono dan Chandra (2007). Pada penelitian tersebut, dimensi nyata ditemukan memiliki skor rata-rata 4,72, termasuk dalam kategori sangat puas dan interval kelas 4,201-5,000. Sementara survei ini menemukan bahwa 72,5% dari dimensi fisik memuaskan, penelitian sebelumnya oleh Supiyadi (2007) menemukan bahwa 72,5% pasien di Rumah Sakit Daerah Wamena di Kabupaten Jayawijaya merasa puas dengan perawatan rawat jalan mereka. Hasil dari pengamatan di Pusat Kesehatan XYZ di Kota Pekanbaru menguatkan perbedaan ini. Mayoritas responden menyatakan sangat puas terhadap aspek nyata pelayanan, terutama terhadap sarana pendukung seperti kursi tunggu, televisi, koran/majalah, serta informasi mengenai alur/prosedur pelayanan (Winarno et al., 2022).

**Reliability (Keandalan)**

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan resep di Puskesmas XYZ Kota Pekanbaru pada dimensi Reliability (Keandalan) menunjukkan bahwa 5 orang (12,5%) merasa puas, sementara 35 orang (87,5%) merasa sangat puas. Dengan nilai rerata (mean) sebesar 4,88, yang berada dalam interval kelas 4,201-5,000, dimensi ini termasuk dalam kategori sangat puas (Amaliany et al., 2018).

Tabel 5.  
Tingkat Kepuasan Pasien pada Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Kategori Kepuasan Pasien	Rentang Skor	Jumlah (orang)	%
Puas	3,401-4,200	5	87,5
Sangat Puas	4,201-5,000	35	12,5
Rerata ( <i>Mean</i> )		4,88	

Dalam industri perawatan kesehatan, di mana waktu pasien merupakan hal yang terpenting, keandalan, kompetensi, dan kepastian petugas merupakan hal yang paling penting saat memberikan layanan. Salah satu aspek keandalan adalah kapasitas untuk memenuhi janji secara tepat waktu, konsisten, akurat, dan memuaskan (Maulana et al., 2019; Mawikere et al., 2024). Dimensi ketergantungan dalam penelitian ini masuk dalam kategori "sangat puas" dengan nilai rata-rata 4,88, yang berada dalam interval kelas 4,201-5,000. Dengan hasil berikut ini dapat dikemukakan bahwa pasien menganggap 87,5% komponen keandalan sangat memuaskan (Amiruddin & Alfreda, 2023; Putri et al., 2023).

**Responsiveness (Daya Tanggap)**

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan resep di Puskesmas XYZ Kota Pekanbaru pada dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) menunjukkan bahwa 1 orang (2,5%) merasa cukup puas, 3 orang (7,5%) merasa puas, dan 36 orang (90%) merasa sangat puas. Dengan nilai rerata (mean) sebesar 4,88, yang berada dalam interval kelas 4,201-5,000, dimensi ini termasuk dalam kategori sangat puas (Maulana et al., 2019; Mawikere et al., 2024).

Tabel 6.  
Tingkat Kepuasan Pasien pada Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kategori Kepuasan Pasien	Rentang Skor	Jumlah (orang)	%
Cukup Puas	2,601-3,400	1	2,5
Puas	3,401-4,200	3	7,5
Sangat Puas	4,201-5,000	36	90
Rerata ( <i>Mean</i> )		4,88	

**Assurance (Jaminan)**

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan resep di Puskesmas XYZ Kota Pekanbaru pada dimensi Assurance (Jaminan) menunjukkan bahwa 1 orang (2,5%) merasa cukup puas, 4 orang (10%) merasa puas, dan 35 orang (87,5%) merasa sangat puas. Dengan nilai rerata (mean) sebesar 4,85, yang termasuk dalam interval kelas 4,201-5,000, dimensi ini tergolong dalam kategori sangat puas (Purwandari et al., 2017).

Tabel 7.  
Tingkat Kepuasan Pasien pada Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Kategori Kepuasan Pasien	Rentang Skor	Jumlah (orang)	%
Cukup Puas	2,601-3,400	1	2,5
Puas	3,401-4,200	4	10
Sangat Puas	4,201-5,000	35	87,5
Rerata ( <i>Mean</i> )		4,85	

Untuk merefleksikan komitmen dalam memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pasien, serta kesiapan petugas dalam melayani, khususnya dalam pelayanan resep pada pasien rawat jalan, penting untuk mempertimbangkan bagaimana puskesmas mempersiapkan diri sebelum memberikan pelayanan. Kesiapan dan keinginan petugas untuk membantu klien dan memberikan pelayanan yang cepat merupakan bagian dari dimensi daya tanggap (Dewi et al., 2015; Mare et al., 2021). Rata-rata dimensi daya tanggap dalam penelitian ini adalah 4,88. Dimensi daya tanggap termasuk dalam kelompok "sangat puas", karena nilai rata-ratanya sebesar 4,88 berada dalam interval kelas 4,201-5,000. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian (Sari et al., 2021; SHOLEHAH, 2023) yang menemukan bahwa 71,43% pasien merasa puas dengan dimensi daya tanggap. Hasil observasi Puskesmas XYZ Pekanbaru menguatkan kesimpulan tersebut, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat puas dengan pelayanan pada dimensi daya tanggap, terutama yang berkaitan dengan kesiapan, ketanggapan dan kompetensi petugas dalam menangani setiap masalah atau keluhan yang disampaikan pasien (Suryana, 2018).

Dalam hal menerima pelayanan, masyarakat sangat mementingkan rasa percaya diri dan yakin. Kemampuan penyedia layanan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan pasien dengan menunjukkan kompetensi yang teguh dalam memenuhi kebutuhan mereka merupakan fokus dari aspek ini. Termasuk di dalamnya adalah gagasan bahwa kesan pasien terhadap kualitas layanan dapat berdampak negatif ketika mereka dibiarkan menunggu tanpa penjelasan yang valid. Untuk membangun kepercayaan dan keyakinan dengan pasien, petugas harus memiliki informasi, keterampilan, dan sifat kepribadian yang diperlukan (Maulana et al., 2019; Winarno et al., 2022; Yuliana et al., 2021). Studi tersebut menemukan bahwa dimensi jaminan termasuk dalam kategori sangat senang dengan nilai rata-rata 4,85, yang berada dalam interval kelas 4,201-5,000. Berbeda dengan temuan studi ini, penelitian yang dilakukan tentang subjek kepuasan pasien dalam dimensi jaminan menunjukkan bahwa 87,5% pasien menganggap dimensi ini sangat memuaskan. Hasil observasi di Puskesmas XYZ Kota Pekanbaru mendukung temuan ini, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas dengan dimensi assurance. Kepuasan tersebut terutama terkait dengan kepercayaan pasien terhadap kemampuan petugas serta waktu tunggu selama proses pelayanan, yang semuanya dianggap sangat memuaskan (Haifa & Resni, 2022; Hakim & Irbantoro, 2015; Ihsan et al., 2018).

### ***Empathy (Empati)***

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan resep di Puskesmas XYZ Kota Pekanbaru pada dimensi empathy (empati) menunjukkan bahwa 3 orang (7,5%) merasa puas, sedangkan 37 orang (92,5%) merasa sangat puas. Dengan nilai rerata (mean) sebesar 4,92, yang berada dalam interval kelas 4,201-5,000, dimensi ini termasuk dalam kategori sangat puas (Haifa & Resni, 2022; Hakim & Irbantoro, 2015; Ihsan et al., 2018).

Tabel 8.

Tingkat Kepuasan Pasien pada Dimensi *Empathy* (Empati)

Kategori Kepuasan Pasien	Rentang Skor	Jumlah (orang)	%
Puas	3,401-4,200	3	7,5
Sangat Puas	4,201-5,000	37	92,5
Rerata ( <i>Mean</i> )		4,92	

Semua pasien menginginkan perhatian yang bersifat individual dan sesuai dengan kebutuhan mereka, menjadikan dimensi empathy (empati) sangat penting. Tjiptono dan Chandra (2007) menyatakan bahwa menunjukkan empati, yang didefinisikan sebagai "kesediaan untuk peduli," mencakup pemberian perhatian secara personal kepada klien, yang meliputi sikap mudah didekati dan upaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan mereka. Penelitian ini

menemukan bahwa komponen empati (keinginan untuk peduli) memiliki skor rata-rata 4,92, menempatkannya dalam kategori sangat puas dan berada pada interval kelas 4,201-5,000. Temuan penelitian ini berbeda dengan temuan penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa 70,14 persen dimensi empati cukup memadai (Sulo, 2020; Suryana, 2018; Winarno et al., 2022). Temuan ini diperkuat oleh hasil observasi yang dilakukan di Puskesmas XYZ Kota Pekanbaru. Mayoritas responden menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap dimensi empati, khususnya terkait dengan sikap ramah dan sopan petugas, perhatian yang tulus untuk membantu, dan tindakan seperti menyapa pasien dan menanyakan kebutuhan mereka (Prabasiwi et al., 2019).

### Hubungan Antara Waktu Tunggu

Dengan menggunakan uji *chi-square*, penelitian ini menguji hipotesis bahwa terdapat korelasi antara lama waktu tunggu pelayanan resep non-kompleks dengan ketidakpuasan terhadap pelayanan rawat jalan. Nilai asymp. Sig (p) sebesar 0,040 menunjukkan bahwa p kurang dari 0,05 pada hasil analisis. Kami menerima  $H_a$ , hipotesis alternatif, karena nilai p kurang dari 0,05. Terdapat korelasi antara besarnya kepuasan terhadap pelayanan rawat jalan dengan lama waktu tunggu pelayanan resep non-kompleks di Puskesmas XYZ Kota Pekanbaru (Fadhilah et al., 2019).

Tabel 9.  
Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Nonracikan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Tingkat Kepuasan	Waktu Tunggu		n	%	p-value
	<30 menit	>30 menit			
Puas	15	0	15	37,5	0,040
Sangat Puas	19	6	25	62,5	

Kualitas pelayanan memiliki korelasi langsung dengan kebahagiaan pasien, semakin tinggi kualitas pelayanan, maka pasien akan semakin bahagia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya kepuasan terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas XYZ Kota Pekanbaru berkorelasi dengan waktu tunggu pelayanan resep non racikan. Hubungan antara kepuasan pasien dengan waktu tunggu secara statistik signifikan ( $p < 0,05$ ) (Tabel 9), sebagaimana ditunjukkan oleh nilai p sebesar 0,040. Kepuasan pasien terhadap pelayanan akan menurun seiring dengan bertambahnya waktu tunggu dan sebaliknya. Masalah ini perlu mendapat perhatian khusus dari manajemen puskesmas untuk dilakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan (Holo et al., 2023; Maftuhah & Susilo, 2016). Menurut (Holo et al., 2023), waktu tunggu dalam pelayanan adalah isu yang perlu terus-menerus diperbaiki, dengan tujuan mengurangi durasi tunggu pasien sehingga mereka dan keluarga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Jika pasien merasa puas, kemungkinan besar mereka akan kembali menggunakan layanan tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan pandangan Munro, menunjukkan pentingnya mengelola waktu tunggu untuk meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong mereka untuk memanfaatkan layanan secara berkelanjutan, Korelasi yang kuat antara lama waktu tunggu dengan kepuasan keluarga pasien ditemukan dalam penelitian (Dewi et al., 2015) yang meneliti kepuasan keluarga pasien terhadap waktu tunggu pelayanan di fasilitas rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat ( $p < 0,05$ ). Selanjutnya di Poliklinik Penyakit Dalam RS Baptis Kediri, penelitian Kurniawan (2012) juga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara lama waktu pelayanan dengan kepuasan pasien ( $p = 0,043$ ). Penelitian-penelitian ini mendukung hasil penelitian saat ini dengan menekankan pentingnya waktu tunggu dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Prihartini et al., 2020).

## SIMPULAN

Data yang diberikan sejauh ini menunjukkan bahwa waktu tunggu rata-rata untuk layanan resep non-racikan di Pusat Kesehatan XYZ Kota Pekanbaru adalah di bawah 30 menit, yang dianggap sebagai waktu penyelesaian yang relatif singkat. Pasien yang mengisi resep mereka di klinik melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi. Lima aspek kualitas layanan: wujud, keandalan, daya tanggap, kepastian dan empati yang berkontribusi pada tingkat kepuasan ini. Lebih jauh, ada korelasi yang signifikan secara statistik antara waktu tunggu layanan dan tingkat kepuasan pasien, menurut penelitian ini. Pasien lebih puas dengan layanan yang mereka terima ketika waktu tunggu mereka berkurang. Bukti seperti ini menunjukkan bahwa efisiensi layanan resep Pusat Kesehatan XYZ di Kota Pekanbaru merupakan kontributor utama terhadap tingkat kepuasan tinggi yang dilaporkan pasiennya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Bariq, S. (2022). *Tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di puskesmas ketanggungan periode 2021 Universitas Islam Indonesia*].
- Amalia, T., & Ramadhan, D. K. (2021). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Berdasarkan PMK Nomor 129 Tahun 2008 Di Rumah Sakit X. Prosiding Seminar Nasional UNIMUS,
- Amaliany, A., Hidana, R., & Maryati, H. (2018). Gambaran waktu tunggu pelayanan obat instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor tahun 2018. *PROMOTOR*, 1(1).
- Amiruddin, E. E., & Alfreda, V. (2023). Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Puskesmas Betoambari. *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 4(2), 144-150.
- Arini, H. D., & Suwastini, A. (2020). Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Farmasi RS X. *Lombok Journal of Science*, 2(2), 40-46.
- Dewi, U. A., Astuti, R., & Werdani, K. E. (2015). *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo Universitas Muhammadiyah Surakarta*].
- Ekadipta, E., Zuhriyanto, M., & Nurahayu, S. (2022). Evaluasi Waktu Tunggu Resep Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Assyifa Kota Tangerang. *Jurnal Ilmu Farmasi dan Farmasi Klinik*, 19(1), 40-45.
- Fadhilah, H., Indriyani, D. N., & Andriati, R. (2019). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2018. *Edu Masda Journal*, 3(1), 41-48.
- Faramita, N. I., & Wiyanto, S. (2016). Penyebab dan Solusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(3), 245-251.
- Fatkhya, M. F., & Rahmawati, H. (2023). Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 409-414.
- Haifa, A. I., & Resni, N. (2022). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X. *Jurnal Inkofar*, 6(2).

- Hakim, L., & Irbantoro, D. (2015). Penurunan waktu tunggu pelayanan obat rawat jalan instalasi farmasi rumah sakit baptis batu. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(2), 163-168.
- Holo, R. N., Ariastuti, R., & Khusna, K. (2023). *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di RSJD Dr. Arif Zainudin Surakarta Universitas Sahid Surakarta*].
- Ihsan, M., Illahi, R. K., & Pramestutie, H. R. (2018). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Terhadap Pelayanan Resep (Penelitian Dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Muhammadiyah Malang). *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, 3(2), 59-64.
- Karuniawati, H., Hapsari, I. G., Arum, M., Aurora, A. T., & Wahyono, N. A. (2016). Evaluasi pelaksanaan standar pelayanan minimal (SPM) farmasi kategori lama waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di RSUD Kota Salatiga. *Kartika: Jurnal Ilmiah Farmasi*, 4(1), 20-25.
- Maftuhah, A., & Susilo, R. (2016). Waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di depo farmasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon Tahun 2016. *Medical Sains: Jurnal Ilmiah Kefarmasian*, 1(1), 39-44.
- Mare, E. B., Citraningtyas, G., & Jayanto, I. (2021). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rsud Tagulandang. *PHARMACON*, 10(4), 1115-1120.
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., & Imran, A. (2019). Analisis hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal kesehatan*, 12(2), 99-111.
- Mawikere, J. M., Pareta, D. N., Mongi, J., Rumagit, H. M., & Montolalu, F. M. (2024). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadi Pasien Rawat Jalan Di Rsup Prof. DR. RD Kandou. *Biofarmasetikal Tropis (The Tropical Journal of Biopharmaceutical)*, 7(1), 13-17.
- Meila, O., Pontoan, J., & Illian, D. N. (2020). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS X. *Sainstech Farma: Jurnal Ilmu Kefarmasian*, 13(1), 37-39.
- Nur, L. F., & Virginia, D. M. (2023). Pengaruh Interaksi Obat dan ADR Antiretroviral dengan Tingkat Kepatuhan Minum Obat Pasien HIV. *Jurnal Farmasetis*, 13(2), 87-98. <https://doi.org/10.32583/far.v13i2.2255>
- 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).
- Prabasiwi, A., Prabandari, S., Dewi, A. K., & Nihlatuzzahroh, O. (2019). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Dua Puskesmas Kabupaten Tegal. *Parapemikir: Jurnal Ilmiah Farmasi*, 8(1), 41.

- Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni, R. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 42-49.
- Purwandari, N. K., Suryoputro, A., & Arso, S. P. (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.
- Putri, V. I., Huda, M. N., & Yusmanisari, E. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil Kabupaten Pasuruan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 266-279.
- Roselina, E., Nurfikri, A., Aulia, O., Vokasi, P., & Indonesia, U. (2021). Evaluasi Layanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi: Waktu Tunggu Dan Kendala. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 9(2), 56-63.
- Rusdianah, E. (2017). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit. *J Kesehat [Internet]*, 7(1), 45-51.
- 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*, 1-8.
- SHOLEHAH, J. B. (2023). *ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI PUSKESMAS CAWAS 2 Universitas Muhammadiyah Klaten*].
- Sulo, H. R. (2020). Hubungan Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda. *Sainstech Farma: Jurnal Ilmu Kefarmasian*, 13(2), 73-79.
- Suryana, D. (2018). Upaya Menurunkan Waktu Tunggu Obat Pasien Rawat Jalan dengan Analisis Lean Hospital di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Atma Jaya. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 4(2).
- Toreh, E. E., Lolo, W. A., & Datu, O. S. (2020). Evaluasi pelaksanaan standar pelayanan minimal (SPM) farmasi kategori lama waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di rumah sakit Advent Manado. *PHARMACON*, 9(2), 318-324.
- Winarno, N., Marchaban, M., & Yuniarti, E. (2022). Penggunaan Lean Hospital Untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Resep Rawat Jalan RSU PKU Muhammadiyah Delanggu. *Majalah Farmaseutik*, 18(2), 113-121.
- Wulandari, I. (2023). *HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT WIYUNG SEJAHTERA SURABAYA STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya*].
- Yuliana, D., Bayani, F., Bimmaharyanto, D. E., Tusshaleha, L. A., Rahmat, S., Pomeistia, M., & Umboro, R. O. (2021). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan dan

Non Racikan pada Pasien Rawat Jalan di Apotek. *Bioscientist: Jurnal Ilmiah Biologi*, 9(2), 659-665.