



**ANALISA HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN RESEP
DI APOTEK KAIROS FARMA OESAPA KUPANG**

ARTIKEL

Oleh

TELMA ALICIA DJO

052191161

PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Artikel berjudul

ANALISA HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN RESEP DI APOTEK KAIROS FARMA OESAPA KUPANG



Telah disetujui dan disahkan oleh pembimbing skripsi, Program Studi Farmasi Program sarjana Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, Agustus 2021

Pembimbing

apt. Richa Yuswanina, S.Farm., M.Si

NIDN. 0630038702

Analisa Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Resep Di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang

Telma Alicia Djo

Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo

Email: telmaaliciadjo@gmail.com

Abstrak

Dalam rangka peningkatan kualitas hidup pasien apotek dituntut melakukan pelayanan kefarmasian yang menyeluruh meliputi aktivitas promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif kepada masyarakat. Selain itu apotek harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu kepada setiap pasien agar memberikan kepuasan kepada pasien. Waktu tunggu pelayanan resep menjadi salah satu aspek dalam penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan di apotek. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan resep di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif yang bersifat korelasional, yang dilaksanakan menggunakan (*survey*) analitik, dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling*, dan besarnya sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu dibutuhkan 52 responden. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang ($\text{sig}/p \text{ value} = 0,037 < 0,05$). Presentase rata-rata tingkat kepuasan pasien di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang berdasarkan dimensi *tangibels* 80,92%, dimensi *Reliability* 83,15%, dimensi *Empathy* 85,51%, dimensi *Responsiveness* 85,00%, dan dimensi *Assurance* 87,02%. Adanya hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Tingkat Kepuasan, Apotek.

Abstract

In order to improve the quality of life of patients, pharmacies are required to provide comprehensive pharmaceutical services including promotive, preventive, curative and rehabilitative activities to the community. In addition, pharmacies must be able to provide quality services to each patient in order to provide satisfaction to the patient. Waiting time for prescription services is one aspect of the patient's assessment of the services provided at the pharmacy. The aim of this study is to find out the relationship between waiting time and the level of patient satisfaction on prescription services at the Kairos Farma Pharmacy Oesapa Kupang. The design of this study is a correlational quantitative study, which is carried out using an analytical survey, with a cross sectional approach. The sampling technique used

was the purposive sampling method, and the sample was determined using the Slovin formula, which required 52 respondents. The results showed that there was a relationship between waiting time and patient satisfaction at the Kairos Farma Pharmacy Oesapa Kupang (sig/p value = 0.037 < 0.05). The average percentage of patient satisfaction level at Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang based on the tangibels dimension is 80.92%, the Reliability dimension is 83.15%, the Empathy dimension is 85.51%, the Responsiveness dimension is 85.00%, and the Assurance dimension is 87.02%. There is a relationship between waiting time and patient satisfaction at Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang.

Keywords: Waiting Time, Satisfaction Level, Pharmacy.

PENDAHULUAN

Kesehatan menjadi prioritas utama masyarakat ditengah pandemi saat ini. Salah satu tempat pelayanan kesehatan yaitu apotek. Apotek merupakan tempat praktik kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker sebagai sarana pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian di apotek terdiri dari Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai, serta pelayanan farmasi klinik. Pelayanan farmasi klinik di apotek yang dilakukan salah satunya yaitu pelayanan resep. Pelayanan resep diawali dengan penerimaan resep, pengkajian resep, pemeriksaan ketersediaan obat, penyiapan perbekalan farmasi termasuk peracikan obat, pemeriksaan ulang, penyerahan perbekalan farmasi kepada pasien disertai pemberian informasi. Pada setiap tahap alur pelayanan resep, harus selalu dilakukan upaya pencegahan terjadinya kesalahan pemberian obat (*medication error*) (Permenkes, 2016).

Pelayanan yang memuaskan di fasilitas kesehatan dapat digunakan oleh pasien untuk meninjau atau menilai fasilitas kesehatan tersebut dan ketika membutuhkan pelayanan kesehatan maka pasien akan kembali ke fasilitas kesehatan yang sama (Hazfriani & Ernawaty., 2016). Waktu tunggu dalam pelayanan resep merupakan salah satu aspek yang penting yang dapat menentukan pendapat pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Waktu tunggu pelayanan resep terdiri dari waktu tunggu obat jadi atau obat non racikan dan waktu tunggu obat racikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Nurjanah, Maramis, & Engkeng (2014) faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep yaitu sumber daya manusia, dimana dijelaskan jika SDM yang terampil maka akan lebih cepat pelayanan resep. Selain itu, jam kunjung pasien yang ramai membuat waktu tunggu yang lebih lama, hal ini dikaitkan dengan jumlah karyawan atau petugas tidak sesuai dengan jumlah resep yang masuk. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk

mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan resep dan tingkat kepuasan pasien di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang, serta menganalisis hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien pada pelayanan resep di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang bersifat korelational, yang dilaksanakan menggunakan (*survey*) analitik, dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian yaitu semua pasien yang menebus resep obat di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang selama bulan Juni 2021 dengan jumlah sampel sebanyak 52 responden.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode *Purposive Sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan adalah lembar pengumpul data yang memuat waktu resep masuk ke apotek sampai dilayani dan kuesioner untuk melihat tingkat kepuasan pasien. Pengukuran variabel untuk kuesioner penelitian ini menggunakan skala likert dengan 5 alternatif jawaban yaitu sangat puas memiliki skor 5, puas memiliki skor 4, cukup puas memiliki skor 3, kurang puas memiliki skor 2, dan tidak puas memiliki skor 1.

Analisis data yang digunakan adalah Analisa Univariat yang bertujuan untuk menguraikan data demografi responden, Analisa bivariat menggunakan Chi-square tes untuk melihat adanya antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan resep di apotek Kairos Farma Oesapa Kupang, serta Analisa tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan rumus index Rumus Index %:

$$\% = \frac{\sum skor\ perolehan}{\sum skor\ maksimum} \times 100\%$$

Keterangan :

\sum skor perolehan = total seluruh jawaban responden pada setiap item pertanyaan

\sum skor maksimum = Nilai skala likert tertinggi x jumlah responden

Tabel 1. Range Skala Kepuasan Pasien

0% - 19.99%	Tidak Puas
20% - 39.99%	Kurang Puas
40% - 59.99%	Cukup Puas
60% - 79.99%	Puas
80% - 100%	Sangat Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi Frekuensi Responden

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden

Distribusi Responden	Frekuensi	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	23	44,2
Perempuan	29	55,8
Umur		
17-24	22	42,3
25-30	9	17,3
31-35	3	5,8
36-40	3	5,8
41-50	6	11,5
>51	9	17,3
Pendidikan Terakhir		
SMP	1	1,9
SMU/Sederajat	26	50,0
Akademi/Diploma	12	23,1
Sarjana	13	25,0
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	16	30,8
Karyawan swasta	11	21,2
Wiraswasta	5	9,6
PNS/TNI/POLRI	15	28,8
IRT	2	3,8
Lainnya	3	5,8

Hasil distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan jumlah perempuan lebih banyak daripada laki-laki yang menjadi responden. Kesiediaan perempuan dalam meluangkan waktu untuk pelayanan kesehatan jauh lebih besar dibanding dengan laki-laki akibat angka kerja wanita lebih kecil dibandingkan dengan laki-laki. Faktor lain yang menyebabkan jumlah responden perempuan lebih banyak dimana perempuan lebih banyak menggunakan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan laki-laki. Hal tersebut dapat disebabkan karena perempuan memiliki lebih banyak kejadian atau faktor resiko penyakit yang lebih besar dibanding dengan laki-laki (Ruditya & Chalidyanto, 2015).

Total responden dengan umur 17-24 tahun adalah yang paling tinggi dengan jumlah 22 orang (42,3%) dibandingkan dengan kelompok umur lainnya. Umur merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku pasien dalam pelayanan kesehatan baik preventif maupun kuratif. Meskipun pasien yang berumur produktif

sudah mengetahui arti penting kesehatan, tetapi dalam penerapan dalam kehidupan sehari-hari masih banyak yang tidak memperhatikan pola makanan sehat dan pola hidup sehat, yang di sebabkan oleh kesibukan pekerjaan, sehingga mereka rentan terhadap penyakit (Juwita *et al.*, 2019).

Distribusi frekuensi responden berdasarkan Pendidikan terakhir menunjukkan bahwa mayoritas Pendidikan terakhir adalah SMU/ sederajat dengan jumlah 26 responden (50%). Menurut Ruditya & Chalidyanto (2015) Tingkat pendidikan seseorang berhubungan erat dengan kualitas kesehatan orang tersebut. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan cenderung memiliki gaya hidup yang lebih sehat dibandingkan dengan yang tidak. Semakin tinggi atau baik tingkat pendidikan formal, akan memantapkan pemahaman tentang pengetahuan kesehatan lingkungan dan juga kesadaran menjaga kesehatan lingkungan.

Berdasarkan pekerjaan mayoritas responden adalah responden merupakan pelajar/mahasiswa dengan jumlah 16 (30,8%) responden, sedangkan yang paling sedikit yaitu IRT dengan jumlah 2 (3,8%) responden. Penelitian Musabiq Karimah (2018) menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa memiliki lebih dari satu faktor yang menyebabkan stress, sehingga mempengaruhi Kesehatan. Selain itu banyaknya responden dikalangan mahasiswa disebabkan karena pasien yang berobat atau menebus obat tidak dalam keadaan yang sehat sehingga keluarga pasien yang mengisi kuesioner penelitian.

Waktu Tunggu di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang

Tabel 3. Waktu Tunggu di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang

Waktu Tunggu	Jenis Resep		%
	Racikan	Non Racikan	
Sesuai Standar	0	39	75,0
Tidak Sesuai Standar	13	0	25,0

Tabel 3 menunjukkan dari keseluruhan resep yang dilayani terdapat 13 (25,0) resep yang waktu tungguannya tidak sesuai dengan standar dan 39 (75,0) resep yang sudah sesuai dengan standar. Secara keseluruhan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di apotek Kairos Farma Oesapa Kupang yaitu 16,27 menit. Berdasarkan Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek lama waktu pelayanan resep antara 15-30 menit, sehingga dapat dikatakan bahwa rata-rata waktu tunggu di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang sudah memenuhi standar.

Waktu pelayanan resep paling cepat di Apotek Kairos Farma Oesapa adalah 4 menit, dimana waktu tunggu pelayanan resep ini lebih banyak terjadi pada obat-obat non racikan. Hal ini terlihat dari rata-rata waktu tunggu resep non racikan sebesar 10,28 menit. Data tersebut menunjukkan waktu pelayanan resep non racikan sudah sesuai standar berdasarkan Permenkes No. 73 tahun 2016 yang menyatakan lama waktu pelayanan Resep antara 15-30 menit dan Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit dimana standar yang diberikan untuk waktu pelayanan resep non racikan \leq 30 menit. Faktor yang mendukung cepatnya pelayanan yaitu kondisi apotek yang tidak ramai dimana sedikitnya pasien yang melakukan swamedikasi atau pelayanan resep. Faktor pendukung yaitu jumlah item obat dalam resep yang sedikit sehingga tidak memerlukan waktu yang lama dalam pelayanannya.

Waktu yang paling lama dalam pelayanan resep yaitu 39 menit dan terjadi pada pelayanan resep racikan. Rata-rata pelayanan resep racikan adalah 34,21 menit. Hal tersebut tidak memenuhi standar jika merujuk pada syarat yang tertera di Permenkes No. 73 tahun 2016, namun jika merujuk pada Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit waktu tersebut masih masuk dalam standar waktu tunggu resep racikan yaitu \leq 60 menit. Beberapa hal yang menyebabkan waktu tunggu pelayanan resep lebih dari 30 menit adalah kondisi apotek yang sangat ramai, baik itu karena pelayanan resep ataupun pelayanan swamedikasi kepada pasien. Kurangnya SDM di apotek juga mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep, dimana hanya terdapat satu TTK yang melakukan pelayanan di apotek. Proses pengerjaan resep racikan juga tidak singkat dimana dimulai dari menghitung dosis, menyiapkan obat, proses penggerusan sampai membungkus racikan, dalam hal ini sediaan dalam bentuk kapsul. Pengerjaan sediaan kapsul membutuhkan waktu yang lebih lama dari sediaan racikan lainnya seperti puyer, dimana dalam prosesnya badan kapsul harus dipisahkan terlebih dahulu dari tutup kapsul, kemudian serbuk obat yang telah digerus dimasukkan dalam badan kapsul lalu ditutup kembali. Kapsul juga harus dibersihkan dari sisa-sisa serbuk yang menempel, lalu dimasukkan dalam klip plastik. Berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa pelayanan resep racikan lebih lama dari resep non racikan karena dalam pengerjaannya perlu dilakukan perhitungan dosis terlebih dahulu, kemudian dilakukan proses peracikan obat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Septini (2012) yaitu jenis item resep obat racikan mempunyai pelayanan yang lebih lama.

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang

Dimensi	Pertanyaan	%	Keterangan
<i>Tangibels</i>	Petugas memakai pakaian yang bersih dan rapi	87,31	Sangat Puas
	Petugas menulis aturan pakai yang mudah dimengerti	85,77	Sangat Puas
	Apotek terlihat rapi dan bersih	82,31	Sangat Puas
	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur atau poster	72,69	Puas
	Apotek menyediakan ruang tunggu yang baik	76,54	Puas
Rata-rata		80,92	Sangat Puas
<i>Reliability</i>	Petugas memberikan informasi tentang nama obat	90,00	Sangat Puas
	Petugas memberikan informasi tentang kegunaan obat	88,85	Sangat Puas
	Petugas memberikan informasi tentang cara penggunaan obat	86,15	Sangat Puas
	Petugas memberikan informasi tentang efek samping setelah penggunaan obat	68,08	Puas
	Petugas memberikan pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien	82,69	Sangat Puas
Rata-rata		83,15	Sangat Puas
<i>Empathy</i>	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan informasi obat	88,46	Sangat Puas
	Petugas mendengar dengan sabar pertanyaan/keluhan dari pasien	85,38	Sangat Puas
	Petugas dengan sabar mengulangi informasi tentang obat jika pasien belum mengerti	82,69	Sangat Puas
Rata-rata		85,51	Sangat Puas
<i>Responsiveness</i>	Petugas cepat dan tanggap saat ada resep yang masuk	85,38	Sangat Puas
	Petugas sigap dalam melayanani pasien	84,62	Sangat Puas
	Petugas kasir farmasi cepat menyelesaikan urusan pembayaran	85,00	Sangat Puas
	Petugas cepat dan tanggap saat ada resep yang masuk	85,38	Sangat Puas
Rata-rata		85,00	Sangat Puas

<i>Assurance</i>	Petugas memberikan obat dalam keadaan yang baik	88,08	Sangat Puas
	Petugas mampu menjawab pertanyaan pasien mengenai obat	87,31	Sangat Puas
	Petugas menyiapkan obat dengan teliti	85,38	Sangat Puas
	Petugas menguasai pengetahuan tentang obat	87,31	Sangat Puas
Rata-rata		87,02	Sangat Puas

Tingkat kepuasan pasien untuk dimensi *tangibels* menunjukkan kategori sangat puas dengan rata-rata presentase 80,92%. Presentase yang paling tinggi yaitu 87,31% dimana petugas menggunakan pakaian yang bersih dan rapi. Hal ini terlihat dari petugas apotek yang selalu memakai seragam sehingga menunjang penampilan. Sedangkan presentase terendah yaitu 72,69% yang mengenai informasi obat dalam bentuk brosur atau poster di apotek.

Rata-rata tingkat kepuasan responden terhadap dimensi *Reliability* menunjukkan kategori sangat puas dengan presentase 83,15%. Presentase yang paling tinggi adalah 90,00% terkait dengan pemberian informasi nama obat, dan presentase terendah yaitu 68,08% tentang pemberian informasi efek samping obat. Berdasarkan pengamatan di lapangan, pelayanan informasi obat di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang oleh petugas farmasi dilakukan dengan menyampaikan nama, kegunaan, cara penggunaan obat, sedangkan informasi terkait efek samping setelah penggunaan obat jarang dilakukan.

Tingkat kepuasan pasien untuk dimensi *Empathy* atau kepedulian menunjukkan rata-rata presentase 85,51%. Presentase tertinggi terdapat pada pernyataan pertama yaitu 88,46%, diikuti pernyataan kedua dengan presentase 85,38% dan pernyataan ketiga dengan presentase sebesar 82,69%. Petugas apotek dalam melakukan pelayanan menunjukkan kepedulian kepada pasien dengan bersikap sopan dan ramah, petugas juga mengulangi informasi obat bagi pasien terkhususnya pasien lansia atau pasien yang belum mengerti, agar tidak terjadi kesalahan dalam penyampaian obat.

Berdasarkan dimensi *Responsiveness* pasien menyatakan sangat puas dengan rata-rata presentasi 85,00%. Hasil tersebut dikarenakan petugas Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang dalam melakukan pelayanannya berusaha sigap jika ada resep yang masuk ataupun pelayanan kefarmasian lainnya. Petugas juga cepat dalam melakukan perhitungan harga obat dan masalah pembayaran obat.

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Assurance* menunjukkan kategori sangat puas dengan rata-rata presentase kepuasan pasien 87,02%.

Berdasarkan pengamatan di tempat penelitian petugas selalu melakukan *double check* sebelum menyerahkan obat kepada pasien untuk menghindari adanya kerusakan obat ataupun salah dalam pemberian obat. Petugas juga mampu menjawab pertanyaan mengenai obat yang menunjukkan bahwa petugas menguasai pengetahuan tentang obat.

Hubungan Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Resep Di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang

Tabel 5. Hubungan Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Resep Di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang

Waktu Tunggu	Tingkat Kepuasan				Total		p value
	Sangat Puas		Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Sesuai Standar	22	56,4	17	43,6	39	100	0,037
Tidak Sesuai Standar	3	23,1	10	79,9	13	100	

Hasil analisis bivariat dengan menggunakan uji chi square menunjukkan sig/p value= 0,037 < 0,05, dengan demikian adanya hubungan signifikan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan resep di apotek Kairos Kupang. Penelitian yang dilakukan oleh Nurjanah *et al.*, (2016) tentang “Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Prof. Dr. R.D. Kandou Manado” menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien. Pelayanan resep yang lama dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien dalam hal waktu tunggu pelayanan. Penelitian yang serupa juga dilakukan oleh Sulo (2018) tentang Hubungan Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda menunjukkan data nilai p value yang telah dilakukan uji Chi Square ternyata diperoleh hasil uji correlation siq. (2-tailed) sebesar $0,031 \leq 0,05$. Hal ini menyatakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara lama pelayanan dengan kepuasan pasien

Menurut analisis yang dilakukan oleh peneliti, adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien karena pasien mengaku bahwa waktu tunggu yang cepat membuat pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan, pasien juga mengaku merasa diperhatikan dan dihargai oleh petugas. Namun beberapa responden dengan waktu tunggu yang lama mengaku cukup puas hal ini disebabkan karena kondisi pasien yang tidak sehat sehingga mudah merasa capek, jenuh, ataupun gelisah.

Beberapa responden dengan waktu tunggu yang cepat namun mengaku cukup puas saja terhadap pelayanan yang diberikan karena pasien menilai dari fasilitas apotek yang menurut pasien ruang dan tempat duduk di ruang tunggu yang minim, serta kurangnya pemberian informasi terkait efek samping obat. Seharusnya walaupun tidak semua obat memiliki efek samping yang merugikan akan tetapi tenaga kefarmasian tetap harus menyampaikan efek samping obat kepada seluruh pasien atau pelaksana swamedikasi agar tetap waspada (Muharni *et al.*, 2015).

Sebaliknya terdapat beberapa responden dengan waktu tunggu yang lebih lama mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini disebabkan karena pasien dapat menerima dan memahami bahwa menunggu adalah hal yang wajar karena situasi apotek yang ramai, serta kurangnya SDM, selain itu fasilitas yang nyaman di Apotek membuat pasien betah untuk menunggu.

SIMPULAN

1. Waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang secara keseluruhan telah memenuhi standar yaitu rata-rata adalah 16,27 menit. Rata-rata waktu pelayanan resep non racikan 10,28 menit adalah dan rata-rata resep racikan adalah 34,21 menit.
2. Presentase rata-rata tingkat kepuasan pasien di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang berdasarkan dimensi *tangibels* 80,92%, dimensi *Reliability* 83,15%, dimensi *Empathy* 85,51%, dimensi *Responsiveness* 85,00%, dan dimensi *Assurance* 87,02%.
3. Adanya hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien pada pelayanan resep di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang dengan hasil analisis bivariat uji chi square $\text{sig}/\rho \text{ value} = 0,037 < 0,05$.

SARAN

Bagi Apotek yaitu dapat menambah karyawan atau mengatur jadwal shift secara *overlapping* pada saat jam-jam ramai di apotek., serta apotek membuat SOP terkait lama waktu tunggu pelayanan resep.

DAFTAR PUSTAKA

- Hazfriani, A., Ernawaty. (2016). Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4:2, 77-85.
- Juwita D. A., Arifin H., Perdana J. (2019). Kajian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. M. Djamil Padang. *Jurnal Farmasi Higea*, 11:1.

- Kepmenkes RI Nomor129/Menkes/SK/2008. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.* Jakarta.
- Muharni S., Aryani F., Maysharah M. (2015). Gambaran Tenaga Kefarmasian dalam Memberikan Informasi Kepada Pelaku Swamedikasi di Apotek-apotek Kecamatan Tampan, Pekanbaru. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 2:1, 47-53.
- Musabiq S. A, Karimah I. (2018). Gambaran Stress Dan Dampaknya Pada Mahasiswa. *Jurnai Universitas Indonesia*, 20:2.
- Nurjanah, I., Maramis, F.R., Engkeng, S., (2016). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Kepuasan Pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Jurnal Ilmu Farmapurwandiasi*, 1, 367-369. doi: <https://doi.org/10.35799/pha.5.2016.11379>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.* (2016). Jakarta
- Ruditya A. N, Chalidyanto D., (2015) Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 3:2
- Septini, R. (2012). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan di YANMASUM Farmasi RSPAD Gatot Soebroto Tahun 2011 (*Tesis*). Universitas Indonesia.
- Sulo H. R. (2020). Hubungan Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Kefarmasian*, 13:2.