



**EVALUASI KEPUASAN PASIEN DAN WAKTU TUNGGU  
PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN DI INSTALASI  
FARMASI RUMAH SAKIT PURI HUSADATAMA MESUJI  
LAMPUNG**

ARTIKEL

Oleh  
CUCU RIA SAVITA  
050218A039

PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
TAHUN 2020

**HALAMAN PENGESAHAN**

Artikel berjudul :

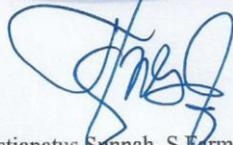
**EVALUASI KEPUASAN PASIEN DAN WAKTU TUNGGU  
PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI  
RUMAH SAKIT PURI HUSADATAMA MESUJI LAMPUNG**

Disusun oleh :  
Cucu Ria Savita  
NIM. 050218A039  
Program Studi : S1 Farmasi

Telah disetujui dan disahkan oleh pembimbing skripsi program studi S1 Farmasi Universitas  
Ngudi Waluyo

Ungaran, Agustus 2020

**Ketua/ Pembimbing Utama,**



apt. Istianatus Sunnah, S.Farm., M.Sc

NIDN. 0629107703

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN DAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT PURI HUSADATAMA MESUJI LAMPUNG**

**EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION AND WAITING TIME FOR OUTPATIENT PRESCRIPTION SERVICES AT THE PHARMACY INSTALLATION AT PURI HUSADATAMA HOSPITAL MESUJI LAMPUNG**

Cucu Ria Savita<sup>(1)</sup>, Istianatus Sunnah<sup>(1)</sup>, Abdul Roni<sup>(2)</sup>

<sup>(1)</sup>S1 Farmasi, Universitas Ngudi Waluyo, Ungaran

Email : [cucuriasavita@gmail.com](mailto:cucuriasavita@gmail.com)

**Abstrak**

Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Kepuasan konsumen adalah tanggapan untuk setiap jasa pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian untuk mengevaluasi waktu tunggu dan kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Rumah Sakit Puri Husadatama Mesuji Lampung. Penelitian ini merupakan non eksperimental, jenis penelitian *survey* deskriptif dengan data diperoleh dari 100 lembar resep dan 100 orang responden menggunakan metode *random sampling*. Hasil penelitian waktu tunggu dari 100 resep yang memenuhi standar sebanyak 77 resep non racikan dan sebanyak 19 resep racikan. Rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan resep non racik  $21'13'' \pm 06'06''$ , dan  $36'14'' \pm 09'02''$  untuk resep racik. Tingkat kepuasan pada lima dimensi didapatkan hasil *responsiveness* 71,25%, dimensi *empaty* 73,9%, *realibility* 72,92%, dimensi *assurance* 73,35%, dan dimensi *tangible* 85,35%. Waktu tunggu pelayanan resep sudah memenuhi standar Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129/Menkes/SK/II yaitu  $\leq 30$  menit resep non racik dan  $\leq 60$  menit resep racik. Hasil tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Puri Husadatama termasuk dalam kategori puas.

**Kata Kunci:** Waktu tunggu, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian

**Abstract**

Waiting time is a problem that often causes patient complaints in several hospitals. Customer satisfaction is a response to every service provided. The research objective was to evaluate waiting time and patient satisfaction with prescription services at Puri Husadatama Mesuji Hospital, Lampung. This research is a non-experimental, descriptive survey research type with data obtained from 100 sheets of recipes and 100 respondents using a random sampling method. The results of the research on waiting time from 100 recipes that meet the standards are 77 non-concocted recipes and 19 concoctions. The average waiting time required for non-rack recipes is  $21'13'' \pm 06'06''$ , and  $36'14'' \pm 09'02''$  for rack recipes. The level of satisfaction in the five dimensions resulted in 71.25% responsiveness, 73.9% empathy dimensions, 72.92% reliability, 73.35% assurance dimensions, and 85.35% tangible dimensions. The waiting time for prescription services has met the standards of the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia number 129 / Menkes / SK / II, namely  $\leq 30$  minutes of non-concoction recipes and  $\leq 60$  minutes of concoction recipes. The results of the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of Puri Husadatama Hospital are in the satisfied category.

**Keywords:** Waiting time, Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap manusia yang dijamin oleh Undang-Undang Dasar 1945. Pelayanan resep merupakan salah satu kegiatan pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker dan tenaga teknis kefarmasian guna meningkatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perluasan orientasi dari produk (*drug oriented*) menjadi yang berorientasi kepada pasien (*patient oriented*) dengan pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Kepmenkes RI, 2008). Kepuasan konsumen adalah tanggapan pelanggan untuk setiap jasa pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai evaluasi untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit atau Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) (Novaryatiin, 2018). Untuk itu perlu adanya standar pelayanan kefarmasin yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, melindungi pasien, dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*) (Permenkes RI, 2016). Rumah Sakit Puri Husadatama merupakan rumah sakit swasta yang digunakan sebagai salah satu rumah sakit rujukan pelayanan kesehatan. Rumah sakit tersebut merupakan rumah sakit yang baru berdiri dan belum pernah melakukan evaluasi.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan non eksperimental (observasional) dengan jenis penelitian survey deskriptif melalui rancangan *cross sectional* yang merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengamati objek dan melakukan pengukuran variable pada waktu itu (Sani, 2016). Instrument yang digunakan dalam penelitian ini beberapa lembar kuesioner yang ditujukan untuk responden serta perhitungan lama waktu tunggu berupa *stopwatch* menggunakan Lembar Pengambilan Data (LPD). Pada penelitian ini menggunakan metode *random sampling* yaitu pengambilan sampel penelitian secara acak pada saat penelitian sedang dilakukan. Besar sampel pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus *Slovin* yaitu rumus penentuan sampel yang digunakan untuk jumlah populasi yang sudah pasti jumlahnya (Sani, 2016). Pada perhitungan *Slovin* didapatkan sebanyak 100 resep dari resep bulan Januari-Juni yang berjumlah 2760 resep.

sebelum dilakukan pengambilan sampel perlu ditentukan dengan kriteria sampel resep yang diambil berdasarkan kriteria inklusi. Kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan pasien digunakan menggunakan *skala Likert* dengan nilai skor 1-5 yang menyatakan sangat tidak setuju-sangat puas. Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian waktu tunggu dirubah dalam satuan menit kemudian dengan menggunakan statistik dihitung *mean* dan standar devisiasinya. Analisis data yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini menggunakan presentase dengan memasukkan skor ke dalam rumus setelah skor dijumlahkan dengan menggunakan rumus

$$P = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Dimana P menunjukkan presentase hasil, n adalah jumlah skor yang diperoleh, dan N adalah jumlah skor total. Nilai yang akan didapatkan akan diinterpretasikan sebagai berikut (Sugiyono, 2012) :

Nilai Kepuasan	Tingkat Kepuasan
81-100%	Sangat Puas
61-80%	Puas
41-60%	Cukup Puas
21-40%	Tidak Puas

Setelah kuesioner diuji cobakan kepada responden kemudian dihitung korelasinya untuk mengetahui pertanyaan dalam kuesioner tersebut valid atau tidak dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*. Rumus korelasi *product moment*, dengan dasar pengambilan keputusan jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item pernyataan valid, sedangkan jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item pernyataan dinyatakan tidak valid. Untuk mengetahui apakah suatu variabel reliable atau tidak digunakan uji konsistensi internal *Combarch alpha* ( $\alpha$ ). Semakin nilai ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0.06 maka suatu kontruk atau variabel dikatakan reliabel (*Combarch's Alfa*  $> 0.60$ ). Untuk mengevaluasi adanya hubungan antara tingkat kepuasan dengan waktu tunggu dilakukan uji korelasi *pearson* yaitu berfungsi untuk mengukur kekuatan hubungan linier antara dua variabel (Sani, 2016).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan mengamati lama waktu tunggu setiap proses yang dikerjakan dalam melakukan pelayanan resep pada instalasi farmasi rawat jalan dengan

menggunakan sebanyak 100 lembar resep, dan juga dengan membagikan lembar kuesioner kepada responden yang mendapatkan pelayanan instalasi farmasi dengan jumlah responden sebanyak 100 responden.

### 1. Waktu Tunggu

**Tabel 1 Jumlah Sampe Menurut Jenis Resep**

No	Klasifikasi	Sampel
1	Non Racikan	81
2	Racikan	19
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>

Hasil pada tabel 1 menunjukkan bahwa dari 100 resep yang dilakukan pengamatan lama waktu tunggu terdapat 81 resep non racik dan 19 resep racikan. Hal ini dikarena karena banyaknya poli yang pasiennya adalah remaja sampai orang dewasa sehingga dokter banyak meresepkan obat non racik.

**Tabel 2 Rata-rata Waktu Tunggu Resep Racik dan Non Racik**

No	Jenis Resep	N	Rata-rata
1	Non Racik	81	21'13" ± 06'06"
2	Racik	19	36'14" ± 09'02"
<b>Total</b>		<b>100</b>	

Hasil dari tabel 2 dapat dilihat bahwa lama waktu tunggu pada obat non racik sebesar 21'13"±06'06", dan racikan sebesar 36'14" ±09'02". Hal ini sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan permenkes Nomor 129 tahun 2008 dengan standar ≤30 menit resep non racik dan ≤ 60 menit resep racikan.

**Tabel 3 Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan Dan Non Racikan Menurut Permenkes RI No 129 Tahun 2008**

No	Jenis Resep	N	Sesuai	Tidak sesuai
1	Non Racik	81	77	4
2	Racik	19	19	0
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>96</b>	<b>4</b>

Hasil pada tabel 3 menunjukkan bahwa pada resep non racik terdapat 4 sampel yang tidak sesuai dengan persyaratan permenkes, hal ini disebabkan karena beberapa faktor yang mempengaruhi seperti kurangnya SDM pada tiap titik alur resep dan juga terdapat beberapa item obat dalam satu resep.

**Tabel 4 Rata-rata waktu pelayanan pada tiap proses (menit)**

No	Jenis resep	Penerimaan	Skrining	Penyiapan	Etiket	Penyerahan
1	Non racikan	3'50 ± 03'11"	3'58" ± 03'44"	9'41" ± 03'02"	1'59" ± 01'19"	1'46" ± 00'52"
2	Racikan	4'59" ± 05'05"	3'51" ± 04'43"	23'38" ± 04'03"	1'54" ± 00'49"	1'53" ± 00'39"

Hasil pada tabel 4 menunjukkan bahwa rata-rata waktu pada saat proses penerimaan resep 3'50" ± 03'11" resep non racik dan 4;59" ± 05'05" racikan, dalam hal ini terdapat beberapa masalah yang terjadi seperti adanya tumpukan resep yang belum di kerjakan. Pada saat proses skrining resep obat non racik didapatkan hasil 3'58" ± 03'44" dan 3'51" ± 04'43" terdapat beberapa masalah yang terjadi diantaranya sistem program komputer yang terbatas, dan beberapa pekerjaan yang dilakukan secara manual. Pada tahap pengerjaan resep didapatkan waktu non racik 9'41" ± 03'02" dan 23'38" ± 04'03" racikan. Beberapa masalah yang terjadi diantaranya persediaan obat yang habis, dikarenakan tempat penyimpanan obat yang terbatas. Pada tahap pemberian etiket dihasilkan nilai waktu tunggu 1'59" ± 01'19" non racik dan 1'54" ± 00'49" racikan pada tahap ini dilakukan pengecekan ulang jumlah obat dan menuliskan cara penggunaan obat. Pada tahap penyerahan dihasilkan lama waktu tunggu 1'46" ± 00'52" non racik dan 1'53" ± 00'39" racikan. Beberapa masalah yang terjadi pada tahap penyerahan yaitu tempat penyerahan obat yang sempit, pemberian PIO kepada pasien.

## 2. Kepuasan Pasien

**Tabel 5 Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Ketanggapan**

NO	Koef.Korelas	r Tabel	Keterangan
1	0.776	0.361	valid
2	0.812	0.361	Valid
3	0.670	0.361	Valid
4	0.586	0.361	Valid

**Tabel 6 Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Empati**

NO	Koef.Korelas	r Tabel	Keterangan
1	0.602	0.361	valid
2	0.729	0.361	Valid
3	0.627	0.361	Valid
4	0.685	0.361	Valid

**Tabel 7 Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Kehandalan**

NO	Koef.Korelas	r Tabel	Keterangan
1	0.712	0.361	valid
2	0.681	0.361	Valid
3	0.619	0.361	Valid
4	0.735	0.361	Valid
5	0.691	0.361	Valid

**Tabel 8 Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Jaminan**

NO	Koef.Korelas	r Tabel	Keterangan
1	0.801	0.361	valid
2	0.800	0.361	Valid
3	0.433	0.361	Valid
4	0.802	0.361	Valid

**Tabel 9 Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Bukti Fisik**

NO	Koef.Korelas	r Tabel	Keterangan
1	0.724	0.361	valid
2	0.640	0.361	Valid
3	0.645	0.361	Valid
4	0.592	0.361	Valid

**Tabel 10 Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Lima Dimensi ServQual**

NO	Dimensi Servqual	Cronbach's alpha	Batasan	Keterangan
1	ketanggapan	0.882	0.361	Reliable
2	Empati	0.883	0.361	Reliable
3	Kehandalan	0.854	0.361	Reliable
4	Jaminan	0.849	0.361	Reliable
5	Bukti Fisik	0.873	0.361	Reliable

Berdasarkan pada tabel 5-9 menunjukkan hasil uji validitas pada 21 item pertanyaan pada masing-masing dimensi yang telah diuji dinyatakan valid karena pada  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel sehingga dapat digunakan untuk pengambilan data selanjutnya. Pada tabel 10 menunjukkan hasil uji reliabilitas pada semua dimensi berada pada nilai  $>0,8$  yang artinya semua dimensi reliabel.

**Tabel 11 Distribusi Jawaban Karakteristik Responden**

Kategori	Jumlah Pasien	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	51	51 %
Perempuan	59	59 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>
<b>Usia (tahun)</b>		

17-21	17	17 %
25-34	37	37 %
35-59	31	31 %
50-64	15	15 %
65 tahun keatas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>
<hr/>		
<b>Pendidikan</b>		
<b>Terahir</b>		
Tidak Sekolah	0	0
SD	4	4 %
SMP	19	19 %
SMA	62	62 %
Diploma	4	4 %
Sarjana	10	10 %
Lain-lain	1	1 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>
<hr/>		
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak bekerja	19	19 %
Petani	16	16 %
PNS	3	3 %
Wiraswasta	26	26 %
IRT	27	27 %
TNI/POLRI	0	0
Lain-lain	9	9 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>
<hr/>		
<b>Frekuensi Kunjungan</b>		
1	81	81 %
2	12	12 %
3	4	4 %
4	2	2 %
5	0	0
6	0	0
7	1	1 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>
<hr/>		

Berdasarkan tabel 11 didapatkan hasil dari 100 responden berdasarkan jenis kelamin didapatkan hasil perempuan memiliki nilai persentase lebih tinggi, pada penelitian Dhewi (2019) mengatakan bahwa nilai dan unsur budaya yang hidup dalam perempuan memiliki pengaruh yang kuat terhadap keyakinan, sikap, perilaku dan keputusan terkait dengan kesehatan. Hasil karakteristik pada usia 25-34 memiliki persentase yang tinggi hal ini disebabkan bahwa seseorang yang sudah memasuki usia dewasa maka cara berfikir sedang dalam baik-baiknya. Hasil dari tingkat pendidikan menunjukkan bahwa pasien tingkat pendidikan SMA paling tinggi. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya adalah kemampuan ekonomi masyarakat yang masih terbatas sehingga dapat mempengaruhi tingkat pendidikan. Berdasarkan pekerjaan persentase paling besar adalah kelompok ibu rumah tangga dikarenakan banyaknya ibu hamil yang memeriksakan kandungannya kepada spesialis kandungan yang ada di rumah sakit tersebut. Berdasarkan tingkat frekuensi kunjungan pada responden dengan nilai terbesar yaitu satu kali kunjungan dikarenakan rumah sakit Puri Huadatama merupakan rumah sakit baru yang belum banyak memiliki pasien dengan penyakit khusus yang harus melakukan pemeriksaan ulang.

**Tabel 12 Gambaran Kepuasan Pasien Pada Dimensi ketanggapan (*responsiveness*)**

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
1	Kecepatan petugas melayani resep	351	500	70,2	Puas
2	Penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	359	500	71,8	Puas
3	Waktu tunggu obat sejak diserahkan sampai selesai tepat waktu	335	500	67	Puas
4	Petugas farmasi terampil dan cakap dalam melayani pasien Kecepatan petugas melayani resep	380	500	76	Puas

Berdasarkan hasil pada tabel 12 semua item pertanyaan sebagian besar menjawab puas. Sedangkan pada skor terendah berada pada pertanyaan 3 hal ini menunjukkan hubungan dengan waktu tunggu resep yang telah didapatkan peneliti bahwa terdapat 4 resep non racikan yang tidak memenuhi syarat Standar Pelayanan Minimal (SPM).

**Tabel 13 Gambaran Kepuasan Pasien Pada Dimensi Empati (*empaty*)**

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
1	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	357	500	71,4	Puas
2	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	351	500	70,2	Puas
3	Petugas farmasi melayani pasien tanpa memandang status sosial pasien	373	500	74,6	Puas
4	Petugas farmasi melayani pasien sesuai dengan nomer antrian	397	500	79,4	Puas

Berdasarkan hasil yang didapatkan pada tabel 13 menyatakan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan puas. Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian bahwa tenaga teknis kefarmasian memberikan perlakuan sama dengan tidak membedakan suku, ras, status sosial, agama bangsa.

**Tabel 14 Gambaran Kepuasan Pasien Pada Dimensi Kehandalan (*realibility*)**

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
1	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	375	500	75	Puas
2	Petugas farmasi memberikan keterangan kegunaan obat	372	500	74,4	Puas
3	Petugas farmasi menjelaskan cara penyimpanan obat	358	500	71,6	Puas
4	Petugas farmasi menjelaskan efek samping obat	345	500	69	Puas
5	Kesesuaian etiket/ label yang tertera pada obat dengan penjelasan petugas	373	500	74,6	Puas

Berdasarkan tabel 14 menyatakan bahwa semua item pertanyaan sebagian besar menjawab puas, adapun kategori skor terendah yang berada pada pertanyaan nomor 4 hal tersebut dikarenakan beberapa pasien tidak diberikan informasi tentang efek samping obat.

**Tabel 15 Gambaran Kepuasan Pasien Pada Dimensi Jaminan (*assurance*)**

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
1	Semua obat yang terdapat dalam resep tersedia di dalam instalasi farmasi	369	500	73,8	Puas
2	Obat yang diterima pasien dalam kondisi baik Biaya atau harga obat dapat dijangkau oleh pasien Obat yang diterima pasien dalam etiket label jelas dan bersih	380	500	76	Puas
3	Semua obat yang terdapat dalam resep tersedia di dalam instalasi farmasi	343	500	68,6	Puas
4	Obat yang diterima pasien dalam kondisi baik Biaya atau harga obat dapat dijangkau oleh pasien Obat yang diterima pasien dalam etiket label jelas dan bersih	375	500	75	Puas

Berdasarkan hasil pada tabel 15 menyatakan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan puas, dengan kategori skor terendah berada pada pertanyaan nomor 3. Pada penelitian Maharani, Mukaddas & Indriyani (2016) menyatakan bahwa ketersediaan obat menjadi salah satu faktor pelayanan apotek dalam menghadapi persaingan dengan apotek lain.

**Tabel 16 Gambaran Kepuasan Pasien Pada Dimensi Bukti Fisik (*tangible*)**

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
1	Luas ruang tunggu memadai	409	500	81,8	Sangat Puas
2	Kecukupan tempat duduk di ruang tunggu farmasi	410	500	82	Sangat Puas
3	Ruang tunggu farmasi bersih dan rapi	455	500	91	Sangat Puas
4	Instalasi farmasi memiliki ketersediaan toilet, timbangan, poster, leaflet (brosur) di instalasi	433	500	86,6	Sangat Puas

Berdasarkan hasil pada tabel 16 menyatakan bahwa semua item pertanyaan memiliki tingkat kepuasan sangat puas. Pada kategori puas tertinggi pada nomor 4 dan 1

sebanyak 433-409. Hal ini menunjukkan bahwa apotek mampu memberikan fasilitas terbaik bagi pasien.

**Tabel 17 Hasil Rekap Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan**

No	Dimensi	% Kepuasan	Klasifikasi
1	Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )	71,25	Puas
2	Empati ( <i>empaty</i> )	73,9	Puas
3	Kehandalan ( <i>realibility</i> )	72,92	Puas
4	Jaminan ( <i>assurance</i> )	73,35	Puas
5	Bukti fisik ( <i>tangible</i> )	85,35	Sangat Puas

Berdasarkan hasil yang didapat pada tabel 17 tingkat kepuasan jika dilihat dari lima dimensi yang memiliki tingkat kepuasan paling rendah adalah dimensi ketanggapan, dan dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah indikator bukti fisik. secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi Rumah Sakit Puri Husadatama termasuk dalam kategori puas. Berdasarkan kriteria interpretasi skor menurut Skala Likert.

**Tabel 18 Hubungan Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pasien**

Nilai Koefisien Korelasi	-.219
Sig (2-tailed)	0.029

Berdasarkan tabel 18 analisis korelasional yang dilakukan menggunakan metode *pearson*, didapatkan nilai koefisien korelasi 0,219 dan signifikansi 0.029 yaitu > dari 0,05. Secara umum, saling mempengaruhi antara waktu tunggu dan kepuasan pasien tetapi terdapat hubungan yang rendah. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ihsan, Illahi & Pramestutie (2018) menunjukkan tidak ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dan kepuasan pasien pada pelayanan resep.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Puri Husadatama tentang “Evaluasi Kepuasan Pasien dan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Puri Husadatama Mesuji Lampung” dapat disimpulkan bahwa:

1. Rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep non racik yaitu  $21'13'' \pm 06'06''$ , dan  $36'14'' \pm 09'02''$  untuk resep racik. Hal ini dapat disimpulkan sudah memenuhi standar Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129/Menkes/SK/II yaitu  $\leq 30$  menit untuk resep non racik dan  $\leq 60$  menit untuk resep racik.

2. Berdasarkan hasil tersebut bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Puri Husadatama termasuk dalam kategori puas.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada pembimbing yang sudah memberikan arahan, masukan, dan nasehat dalam penelitian ini. Terima kasih kepada seluruh civitas Universitas Ngudi Waluyo, Kemudian peneliti mengucapkan terima kasih kepada Rumah Sakit Purihusadatama dan juga responden yang telah bersedia menjadi responden. Dan terima kasih kepada kepala Kesbangpol Kabupaten Mesuji yang telah memberikan izin penelitian di wilayah kabupaten Mesuji.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Dhewy, A. (2019). Women and Healt. *Jurnal Perempuan*.24.(3). Doi: 10.34309/jp/v24i3.360.
- Ihsan.,M., Illahi.,R.K., Pramestutie.,H.R. (2018). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Tingkt Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Terhadap Pelayanan Resep (Penelitian) Dilakukan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang. *Pharmaceutical Journal Of Indonesia*. 3(2). 59-64.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor :129/Menkes/SK/II/2008. *Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.(2008)*. Jakarta.
- Maharani, D.N., Mukaddas, A., Indriyani. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai. *Gelenika Journal of Pharmacy*, 2(2), 111-117.
- Novaryatin, S., Ard hany, S. D., & Aliyah, S. (2018). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr, Murjani Sampit. *Borneo Jurnal of Pharmacy*, 1(1) 22-26.
- Sani, F. (2016). *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas dan Eksperimental Edisi 1* . Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. (2009). Jakarta.