



**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN RESEP DI PUSKESMAS PASUNGGAN
KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

ARTIKEL

Oleh :

EFENDI
050218A060

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Artikel berjudul :

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN RESEP DI PUSKESMAS PASUNGAN
KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

Disusun Oleh :

EFENDI

NIM. 050218A060

Program Studi : S1 Farmasi

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



Ungaran, Agustus 2020

Ketua/Pembimbing Utama

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Istianatus Sunnah', is written over the printed name and title.

apt. Istianatus Sunnah., S.Farm.,M.Sc
NIDN. 0629107703

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Puskesmas Pasungkan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan

Evaluation Of Patient Satisfaction On Prescription Services At Pasungkan Puskesmas, Hulu Sungai Selatan District South Kalimantan Province

Efendi ⁽¹⁾, Istianatus Sunnah ⁽¹⁾, Lyna Lestari Indriati ⁽¹⁾

⁽¹⁾S1 Farmasi, Universitas Ngudi Waluyo, Ungaran

Email : efendi15019@gmail.com

Abstrak

Salah satu bagian dari pelayanan kefarmasian adalah pelayanan resep. Pelayanan resep adalah pelayanan yang diterima pasien mulai dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat di apotek. Kualitas pelayanan resep salah satunya dinilai berdasarkan pada kebutuhan dan tuntutan pengguna jasa yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep dan gambaran waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Pasungkan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan. Desain penelitian yang akan dilaksanakan pada penelitian ini adalah penelitian *cross sectional* dengan menggunakan metode survei. Subjek penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan resep di Apotek Puskesmas Pasungkan pada periode pengumpulan data. Pemilihan subjek penelitian menggunakan metode consecutive sampling. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner kepuasan terhadap pelayanan resep dan lembar pencatatan waktu tunggu resep. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep secara umum masuk dalam kategori sangat puas. Kategori untuk dimensi fasilitas berwujud adalah sangat puas, ketanggapan adalah sangat puas, kehandalan adalah sangat puas, keyakinan adalah puas, dan empati adalah sangat puas. Waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 6,89 menit dan resep non racikan adalah 4,42 menit. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Puskesmas Pasungkan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan termasuk dalam kategori sangat puas dan waktu tunggu pelayanan resep memenuhi standar waktu tunggu pelayanan resep.

Kata kunci: *pelayanan resep, tingkat kepuasan, waktu tunggu, Puskesmas*

Abstract

One part of the pharmaceutical service is the prescription service. Prescription services are services received by patients starting from the patient submitting the prescription to the patient receiving the drug at the pharmacy. One of the quality of prescription services is assessed based on the needs and demands of service users related to patient satisfaction. The purpose of this study was to evaluate the level of patient satisfaction with prescription services and a description of the waiting time for prescription services at Puskesmas Pasung, Hulu Sungai Selatan District, South Kalimantan Province. The research design to be carried out in this study is a cross sectional study using a survey method. The subjects of this study were patients who received prescription services at the Pasung Health Center Pharmacy during the data collection period. The selection of research subjects used consecutive sampling method. Collecting data in this study using a satisfaction questionnaire with prescription services and a recording sheet of prescription waiting times. The results showed that the level of patient satisfaction with prescription services was generally in the very satisfied category.

The category for the tangible facility dimension is very satisfied, responsiveness is very satisfied, reliability is very satisfied, confidence is satisfied, and empathy is very satisfied. The waiting time for the concoction recipe service is 6,89 minutes and the non-concocted recipe is 4,42 minutes. The level of patient satisfaction with prescription services at Puskesmas Pasung, Hulu Sungai Selatan District, South Kalimantan Province is in the very satisfied category and the waiting time for prescription services meets the waiting time standard for prescription services.

Keywords: *prescription service, satisfaction level, waiting time, Puskesmas.*

PENDAHULUAN

Pelayanan resep adalah pelayanan yang diterima pasien mulai dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat di apotek. Kualitas pelayanan resep salah satunya dinilai berdasarkan pada kebutuhan dan tuntutan pengguna jasa yang berkaitan dengan kepuasan pasien (Akhmad *et al.*, 2019). Pelayanan dirasa memuaskan apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pengguna jasa. Sebaliknya, pelayanan dirasa kurang memuaskan apabila pelayanan yang diterima di bawah harapan pengguna jasa (Rastini & Novandy, 2017). Indikator lain yang juga dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan resep adalah waktu tunggu resep. Waktu tunggu resep yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga puskesmas harus dapat mengontrol waktu pelayanan resep untuk mencapai kepuasan pasien Parameter standar waktu tunggu untuk pelayanan obat jadi tidak lebih dari 30 menit dan pelayanan obat racikan tidak lebih dari 60 menit (Dampung *et al.*, 2018).

Penelitian untuk melihat kepuasan pelayanan resep dilakukan di salah satu Puskesmas Kabupaten Baru Sulawesi Selatan. Penelitian dilakukan terhadap 47 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep dalam kategori puas (69,93%) (Stevani *et al.*, 2018).

Penelitian yang dilakukan pada 2 Puskesmas di Kabupaten Tegal menunjukkan bahwa pada Puskesmas X waktu tunggu resep racikan rata-rata adalah 21 menit 3 detik dan obat jadi rata-rata adalah 14 menit 45 detik, sedangkan pada Puskesmas Y waktu tunggu resep racikan rata-rata adalah 10 menit 25 detik dan obat jadi rata-rata adalah 5 menit 5 detik (Prabasiwi *et al.*, 2019).

Puskesmas Pasungkan terletak di Kecamatan Daha Utara, Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Status akreditasi Puskesmas Pasungkan masih termasuk dalam kategori Tingkat Dasar. Jumlah pasien yang berobat ke Puskesmas Pasungkan per harinya rata-rata 40 pasien. Melihat tingginya angka kunjungan pasien dan status akreditasi Puskesmas Pasungkan yang masih tergolong kategori Tingkat Dasar, maka perlu dilakukan

penelitian untuk melihat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan resep di Puskesmas Pasungkan dengan menggunakan indikator kepuasan pelayanan resep yang diukur menggunakan kuesioner kepuasan dan waktu tunggu pelayanan resep.

METODE

Desain penelitian pada penelitian ini adalah penelitian observasional dengan menggunakan metode survei. Survei dilakukan untuk melihat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep dan waktu tunggu pelayanan resep. Pengumpulan data dilakukan pada saat pasien bertemu dengan peneliti di lokasi penelitian. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Pasungkan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Provinsi Kalimantan Selatan. Penelitian dilaksanakan pada Bulan Juni-Juli 2020.

Subjek penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan resep di Apotek Puskesmas Pasungkan pada periode pengumpulan data. Pemilihan subjek penelitian menggunakan metode *consecutive sampling* dimana semua pasien yang memenuhi kriteria inklusi dijadikan sebagai subjek penelitian. Kriteria inklusi adalah pasien atau pendamping pasien dengan usia 18-60 tahun yang mendapatkan pelayanan resep di Apotek Puskesmas Pasungkan pada periode bulan Juni 2020, dan bersedia mengikuti penelitian. Kriteria eksklusi adalah pasien dengan kondisi tuna rungu dan kondisi buta huruf

Jumlah kunjungan perhari rata-rata adalah 40 pasien. Apabila 24 hari kerja dalam sebulan maka jumlah kunjungan berkisar pada angka 960 pasien per bulan. Sampel yang akan diambil dari populasi dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{960}{1+(960 \cdot 0,05^2)} = 282,4; \text{ dibulatkan menjadi } 283 \text{ pasien.}$$

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner kepuasan dan lembar pencatatan waktu tunggu resep. Kepuasan terhadap pelayanan resep diukur menggunakan kuesioner yang terdiri dari 15 pertanyaan.

Data waktu tunggu pelayanan resep dikelompokkan menjadi data waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan. Data selisih waktu penyerahan resep dengan waktu penerimaan obat dari semua pasien dihitung rata-ratanya dengan menggunakan rumus :

$$P = \frac{f}{n}$$

Keterangan rumus :

P = Nilai rata-rata

f = Jumlah keseluruhan selisih waktu penyerahan resep dengan waktu penerimaan obat dari semua pasien

n = Jumlah resep

Data isian pasien pada kuesioner kepuasan dihitung persentase untuk tiap nomor soal. Pada kuesioner kepuasan sangat puas mendapatkan nilai 5, puas nilai 4, cukup puas nilai 3, tidak puas nilai 2, dan sangat tidak puas nilai 1.

Data tingkat kepuasan dianalisis menggunakan rumus :

$$P = \frac{f}{v} \times 100\%$$

Keterangan rumus :

P = Persentase

f = Nilai akumulasi dari jawaban semua sampel untuk tiap pertanyaan

v = Nilai maksimal dari jawaban semua sampel untuk tiap pertanyaan

Kriteria kepuasan pasien adalah sebagai berikut :

- a. Skor 0% – 20% = Sangat tidak puas
- b. Skor 21% - 40% = Tidak puas
- c. Skor 41% - 60% = Cukup puas
- d. Skor 61% - 80% = Puas
- e. Skor 81% - 100% = Sangat puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Subjek Penelitian

Penelitian dengan tema evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep dilaksanakan di Puskesmas Pasungkan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan. Puskesmas Pasungkan tergolong ke dalam Puskesmas Non Rawat Inap. Jumlah kunjungan perhari pasien di Puskesmas Pasungkan rata-rata 40 pasien.

Pasien di Puskesmas Pasungkan yang menjadi sampel penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin berdasarkan data populasi dalam sebulan. Jumlah populasi

pasien di Puskesmas Pasungkan dalam sebulan rata-rata adalah 960 pasien. Hasil perhitungan jumlah sampel berdasarkan rumus Slovin adalah 282,4 sampel. Hasil perhitungan tersebut adalah jumlah sampel minimal yang harus didapatkan. Metode pengumpulan sampel menggunakan consecutive sampling dimana semua pasien yang memenuhi kriteria inklusi yang telah ditetapkan akan dijadikan sebagai sampel penelitian. Pada penelitian ini didapatkan sampel sejumlah 283 pasien. Sampel pada penelitian ini harus memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah semua pasien dewasa dengan usia 18-60 tahun yang mendapatkan pelayanan resep di Apotek Puskesmas Pasungkan pada periode bulan Juni 2020 dan bersedia mengikuti penelitian. Kriteria eksklusi sampel pada penelitian ini adalah pasien dengan keadaan tuna rungu dan buta huruf. Data gambaran umum sampel penelitian dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Gambaran Umum Sampel Penelitian

Karakteristik	Paramater	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	106	37,46
	Perempuan	177	62,54
Usia (tahun)	18-30	120	42,40
	31-40	50	17,67
	41-50	54	19,08
	51-60	59	20,85

Pada tabel 1. dapat dilihat bahwa sampel pada penelitian ini didominasi jenis kelamin perempuan (62,54%), kemudian diikuti jenis kelamin laki-laki (37,46%). Data usia sampel pada penelitian ini didominasi pasien dengan rentang usia 18-30 tahun (42,40%). Rentang usia sampel dengan jumlah paling sedikit adalah rentang 31-40 tahun (17,67%).

Hasil dan Pembahasan

Pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep dilakukan pada 283 sampel penelitian. Pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep menggunakan kuesioner yang terdiri atas 15 pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dan reliabel. Uji validitas dan reliabilitas sudah dilakukan oleh peneliti lain pada penelitian

dengan tema yang sama di salah satu rumah sakit di Kota Palangkaraya (Mulyani, 2017). Hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Puskesmas Pasungkan dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep

No	Pernyataan	Skor	Persentase	Kategori
1	Fasilitas dan sarana yang dimiliki berfungsi dengan baik	1200	84,81	Sangat puas
2	Kebersihan lingkungan dipelihara dengan baik.	1236	87,35	Sangat puas
3	Suasana ketika berada dalam ruang tunggu menyenangkan	1107	78,23	Puas
Fasilitas Berwujud		3543	83,46	Sangat puas
4	Petugas farmasi siap dan tanggap dalam melayani pasien	1131	79,93	Puas
5	Petugas farmasi ramah dalam melayani para pasien	1173	82,90	Sangat puas
6	Petugas farmasi tidak terburu-buru dalam melayani pasien	1193	84,31	Sangat puas
Ketanggapan		3497	82,38	Sangat puas
7	Petugas farmasi mampu menangani tanya jawab para pasien secara baik dan tepat	1093	77,24	Puas
8	Keterampilan petugas sangat baik dalam memberikan pelayanan	1154	81,55	Sangat puas
9	Prosedur pelayanan farmasi yang mudah dan tidak berbelit-belit	1262	89,19	Sangat puas
Kehandalan		3509	82,66	Sangat puas
10	Petugas farmasi secara konsisten bersikap sopan	1132	80,00	Puas
11	Petugas farmasi dapat menumbuhkan rasa percaya para pasien	1102	77,88	Puas
12	Tersedianya jaminan ketersediaan obat	1047	74,00	Puas
Keyakinan		3281	77,30	Puas
13	Pelayanan farmasi memberikan pelayanan yang sama tidak membedakan pasien	1223	86,43	Sangat puas
14	Petugas farmasi penuh perhatian dan sabar dalam memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi	1131	79,93	Puas
15	Petugas farmasi menciptakan suasana nyaman selama pasien menunggu obat	1100	77,74	Puas

Empati	3454	81,37	Sangat puas
Total	17284	81,43	Sangat puas

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep diukur berdasarkan 5 dimensi yaitu dimensi fasilitas berwujud, ketanggapan, kehandalan, keyakinan, dan empati. Masing-masing domain pada kuesioner terdiri dari 3 pertanyaan. Dimensi ketanggapan adalah kemauan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat kepada konsumen yang meliputi kesigapan tenaga kerja dalam menangani transaksi dan penanganan atas keluhan pasien. Dimensi kehandalan adalah dimensi yang mengukur kehandalan suatu pelayanan jasa kepada pasien. Dimensi kehandalan didefinisikan sebagai kemauan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan terpecahya, akurat, segera, tepat waktu, dan memuaskan. Dimensi kehandalan pengukuranya didasarkan pada ketepatan dan kecepatan pelayanan, kelengkapan penyediaan dan kemudahan dalam mendapatkannya. Dimensi keyakinan adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien. Dimensi keyakinan meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dan memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan pasien terhadap jasa yang ditawarkan. Dimensi empati adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pengguna jasa. Pelayanan yang empatik sangat memerlukan sentuhan atau perasaan pribadi. Dimensi fasilitas berwujud didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu pelayanan jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba, atau didengar. Aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa (Hasnih *et al.*, 2016).

Pada dimensi fasilitas berwujud, hasil pengukuran kuesioner menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi tersebut termasuk dalam kategori sangat puas dengan nilai persentase 83,46%. Pada dimensi fasilitas berwujud pasien menilai fasilitas dan sarana yang dimiliki dan kebersihan lingkungan dengan kategori sangat puas, sedangkan kenyamanan suasana di dalam ruang tunggu pelayanan resep dengan kategori puas. Ruang tunggu pasien di Puskesmas Pasungkan cukup luas sehingga dapat

memberikan kenyamanan kepada pasien ketika menunggu pelayanan resep. Lingkungan ruang tunggu pelayanan resep juga bersih karena dibersihkan oleh petugas kebersihan setiap hari.

Pada dimensi ketanggapan, hasil pengukuran kuesioner menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi tersebut termasuk dalam kategori sangat puas dengan persentase 82,38%. Pasien merasa sangat puas karena tenaga kefarmasian tidak terburu-buru dan ramah dalam melayani resep pasien, sedangkan kesiapan dan ketanggapan tenaga kefarmasian dalam melayani resep dinilai pasien dengan puas. Tenaga kefarmasian di Puskesmas Pasungkan selalu siap dan tanggap melayani resep yang datang. Tenaga kefarmasian tersebut juga ramah dan sopan, serta tidak terburu-buru dalam memberikan pelayanan resep.

Pada dimensi kehandalan, hasil pengukuran kuesioner menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi tersebut termasuk dalam kategori sangat puas dengan persentase 82,66%. Pasien merasa sangat puas karena menganggap prosedur pelayanan resep yang mudah dan tidak berbelit-belit serta keterampilan tenaga kefarmasian yang sangat baik dalam melayani resep, sedangkan kemampuan petugas farmasi dalam menangani tanya jawab dengan pasien dinilai pasien dengan puas. Tenaga kefarmasian di Puskesmas Pasungkan mampu menjawab dan menjelaskan berbagai pertanyaan pasien ketika tidak mengerti tentang cara pakai obat, selain itu tenaga kefarmasian tersebut mempunyai keterampilan yang baik dalam penyiapan obat.

Pada dimensi keyakinan, hasil pengukuran kuesioner menunjukkan tingkat kepuasan pasien pada dimensi tersebut termasuk dalam kategori puas dengan persentase 77,30%. Dimensi keyakinan menjadi dimensi dengan tingkat kepuasan terendah dibanding dimensi yang lain. Hal ini ditunjang oleh rendahnya penilaian kepuasan pasien terhadap jaminan ketersediaan obat. Rendahnya penilaian kepuasan pasien pada dimensi keyakinan disebabkan karena adanya kejadian kekosongan obat pada saat pelayanan resep. Kekosongan obat tersebut membuat pasien merasa khawatir apakah obat yang diresepkan untuk mereka dapat diterima mereka. Hal ini dapat menurunkan rasa kepercayaan para pasien terhadap pelayanan resep yang diberikan. Pada saat pelaksanaan penelitian dapat dilihat bahwa tenaga kefarmasian sudah melakukan tindakan apabila obat tersebut kosong. Apabila obat yang diresepkan sedang kosong maka tenaga kefarmasian

tersebut segera mengkonsultasikan ke dokter untuk mengganti obat yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pasien.

Pada dimensi empati, hasil pengukuran kuesioner menunjukkan tingkat kepuasan pasien pada dimensi tersebut termasuk dalam kategori sangat puas dengan persentase 81,37%. Pasien menilai sangat puas karena tenaga kefarmasian di Puskesmas Pasungkan mampu memberikan pelayanan resep dengan sama tanpa membeda-bedakan pasien, akan tetapi pasien hanya menilai puas terhadap perhatian dan kesabaran tenaga kefarmasian dalam memahami kebutuhan pasien dalam memberikan solusi serta kemampuan tenaga kefarmasian untuk menciptakan suasana nyaman selama pasien menunggu obat yang sedang disiapkan.

Secara keseluruhan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan resep yang diberikan oleh tenaga kefarmasian di Puskesmas Pasungkan dengan persentase 81,43%. Penelitian lain yang telah dilakukan di Puskesmas Pahandut Kota Palangkaraya juga menemukan bahwa pasien di Puskesmas tersebut sebagian besar merasakan sangat puas terhadap pelayanan resep yang diberikan oleh tenaga kefarmasian (Chusna *et al.*, 2018). Penelitian lain yang dilakukan di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan juga menemukan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep didominasi oleh kategori sangat puas (Faridawaty *et al.*, 2019).

Apabila fasilitas pelayanan kefarmasian Puskesmas mau meningkatkan mutu pelayanan resepnya, maka pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep mutlak diperlukan. Dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan, fasilitas pelayanan resep dapat mengetahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pasien. Apabila mutu pelayanan resep sudah bisa memenuhi harapan pasien maka mutu pelayanan tersebut wajib untuk dipertahankan. Apabila mutu pelayanan resep tersebut belum bisa memenuhi harapan pasien maka mutu pelayanan resep tersebut wajib untuk diperbaiki dan ditingkatkan (Pohan, 2011).

Pelayanan resep baik resep non racikan maupun resep racikan merupakan salah satu bagian dari pelayanan kefarmasian. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan kefarmasian adalah waktu tunggu pelayanan resep di instalasi pelayanan kefarmasian (Karuniawati *et al.*, 2016). Dimensi waktu tunggu pelayanan resep adalah pelayanan obat mulai dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat. Suatu pelayanan resep dikatakan baik apabila lama pelayanan obat

dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat masih memenuhi standar waktu tunggu pelayanan resep. Penetapan dimensi waktu dalam pelayanan resep dimaksudkan agar pasien merasa nyaman dan tidak menunggu lama. Secara teoritis, waktu tunggu yang lama akan membuat pasien menjadi jenuh dengan waktu pelayanan yang lama sehingga ketika pemberian informasi obat oleh petugas kefarmasian akan menjadi tidak tertarik dengan informasi tersebut dan pasien tidak mendapatkan informasi obat yang cukup. Menunggu antrian lama juga dapat menyebabkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Purwanto *et al.*, 2015).

Pada penelitian ini dilakukan pengumpulan data waktu tunggu pelayanan resep terhadap 283 pasien di Puskesmas Pasungkan. Data waktu tunggu pelayanan resep didapatkan dari 9 resep racikan dan 274 resep non racikan. Resep non racikan lebih banyak dibanding racikan karena pasien yang datang berobat ke Puskesmas Pasungkan kebanyakan adalah pasien dewasa sehingga mayoritas resep adalah resep non racikan. Resep racikan hanya diberikan pada pasien anak-anak. Data waktu tunggu pelayanan resep dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Jenis resep	Rata-rata waktu pengerjaan (menit)
Racikan	6,89
Non racikan	4,42

Berdasarkan data pada tabel 3. dapat dilihat bahwa waktu tunggu pelayanan resep racikan rata-rata adalah 6,89 menit (6 menit 53,4 detik) dan resep non racikan adalah 4,42 menit (4 menit 25,2 detik). Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep baik racikan maupun non racikan di Puskesmas Pasungkan masih memenuhi standar minimal waktu tunggu pelayanan resep yaitu ≤ 60 menit untuk resep racikan dan ≤ 30 menit untuk resep non racikan (Kemenkes, 2008). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kalibawang Kabupaten Kulon Progo yang menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 7,56 menit dan resep non racikan 5,45 menit. Waktu tunggu pelayanan resep pada penelitian tersebut juga masih memenuhi standar minimal waktu tunggu pelayanan resep (Astuti, 2017).

SIMPULAN (PENUTUP)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Puskesmas Pasungkan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan termasuk dalam kategori sangat puas. Waktu tunggu pelayanan resep baik racikan maupun non racikan di Puskesmas Pasungkan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan masih memenuhi standar minimal waktu tunggu pelayanan resep yaitu 6,89 menit untuk resep racikan dan 4,42 menit untuk resep non racikan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada pembimbing yang sudah memberikan arahan, masukan, dan nasehat dalam penelitian ini, kemudian peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pasien Di Puskesmas Pasungkan yang bersedia menjadi sampel penelitian dan terima kasih kepada kepala Puskesmas Pasungkan beserta staf yang sudah memberikan izin penelitian di Puskesmas Pasungkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, A. D., Dirga, Mukaromah, S., Adliani, N. & Sukrasno (2019). Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*, Vol 2 No 1.
- Astuti, H. (2017). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Puskesmas Kalibawang Kabupaten Kulon Progo Daerah Istimewa Yogyakarta Bulan Februari 2017. *Akfarindo*, Vol. 2 No.2
- Chusna, N., Fetriana, T., Adawiyah, R. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya. *Borneo Journal of Pharmacy*, Volume 1 Issue 2
- Dampung, V., Rahayu, C., Rusli, R. & Sari, I. P. (2018). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Apotek BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Pelamonia. *Media Farmasi*, 14.
- Faridawaty, L., Ginting, M., Purnomo, D.S. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Upt Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan, *Jurnal Dunia Farmasi*, Volume 3, No.2
- Hasnih, Gunawan & Hasmin. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 1.
- 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
- Mulyani, E. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya. *Jurnal Surya Medika*, 2.
- Pohan. (2011). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: Buku Kedokteran ECG.
- Prabasiwi, A., Prabandari, S., Dewi, A. K. & Nihlatuzzahroh, O. (2019). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Dua Puskesmas Kabupaten Tegal. *Para Pemikir*, Vol.8 No.1.
- Purwanto, H., Indiati. Hidayat, T. (2015). Faktor Penyebab Waktu Tunggu Lama di Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Blambangan. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, Vol. 28, Suplemen No. 2,
- Rastini, N. M. & Novandy, M. I. (2017). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studikusus : Usaha Ekspedisi Tiki Di Kota Denpasar). *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7.
- Stevani, H., Putri, A. N. & Side, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. *Media Farmasi* Vol. XIV. No. 1.