

## **Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Apotek terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas**

**Amanda Febriyandani<sup>1)\*</sup>, I Made Putu Sudiarta Hartawan<sup>1)</sup>**

<sup>1)</sup>Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram

Correspondence: amandafebriyandani22@gmail.com

---

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan apotek terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Seteluk pada tahun 2023. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan analitik observasional dan metode cross-sectional. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket). Populasi penelitian ini terdiri dari 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 16 orang menganggap waktu tunggu pelayanan apotek lambat, sementara sebanyak 84 orang merasa waktu tunggu pelayanan apotek cepat. Selain itu, persepsi pasien tentang kepuasan juga diamati dalam penelitian ini. Dari hasil survei tersebut, terdapat 14 orang pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek, sedangkan sebanyak 86 orang merasa puas dengan layanan tersebut. Dalam kesimpulannya, penelitian ini memberikan gambaran tentang persepsi pasien terkait waktu tunggu pelayanan apotek serta tingkat kepuasan mereka di Puskesmas Seteluk pada tahun 2023. Hasil temuan ini dapat menjadi acuan bagi manajemen puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pasien secara lebih baik.

**Kata Kunci:** Waktu Tunggu; Kepuasan Pasien

*This is an open access article under the [CC - BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.*



### **PENDAHULUAN**

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Menurut Permenkes No 75 tahun 2014, Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mungkatamakan upaya Promotif dan Preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas harus terus meningkatkan mutu pelayanan agar dapat memuaskan pasien serta bersaing dengan puskesmas lainnya. Standar Pelayanan Minimum (SPM) merupakan ketentuan jenis dan mutu pelayanan dasar yang harus dipenuhi oleh setiap puskesmas. Salah satu aspek penting dalam pelayanan di puskesmas adalah unit kefarmasian, yang memiliki perencanaan, pengadaan, pendistribusian, dan evaluasi obat-obatan. Kepuasan pasien sangat berpengaruh terhadap penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan evaluasi subjektif yang dilakukan oleh pasien terhadap kualitas pelayanan medis atau pengalaman perawatan yang diterimanya di rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya. Hal ini melibatkan persepsi dan harapan pasien tentang kesesuaian antara apa yang mereka inginkan dan apa yang sebenarnya mereka terima (Rahayu, 2018). Pengukuran kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu layanan tersebut. Untuk mencapai kepuasan pasien, penting untuk memberikan penyerahan obat yang benar beserta dosis dan jumlah obat yang tepat. Namun, seringkali waktu tunggu dalam proses penyediaan obat di apotek menjadi masalah utama bagi pasien. Perlu dilakukan evaluasi mengenai lamanya waktu tunggu dalam proses penyediaan obat di apotek agar masyarakat merasa nyaman mendapatkan keseluruhan pelayanan di apotek tersebut. Faktor-faktor seperti kecepatan layanan ramah dan jaminan tersedianya obat dengan kualitas baik menjadi faktor utama dalam memenuhi kebutuhan pasien.

## METODE

Desain penelitian ini menggunakan analitik observasional dengan pendekatan studi *Cross-sectional* (studi potong lintang) yaitu penelitian hanya melakukan observasi dan pengukuran variabel pada saat tertentu saja. Kata satu saat bukan berarti semua subyek diamati tepat pada satu saat yang sama, tetapi artinya tiap subyek pemeriksaan tersebut. Penelitian analitik observasional adalah penelitian yang berupaya mencari hubungan antara variabel, pada penelitian ini dilakukan analisis terhadap data yang telah terkumpul. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berobat di Puskesmas Seteluk, pada tahun 2022. Berdasarkan data dari Puskesmas Seteluk, jumlah pasien dari bulan Januari-Desember 2022 yaitu sebesar 11.326 orang, ini merupakan “Populasi terjangkau” yang akan dipergunakan sebagai dasar untuk menghitung jumlah sample tahun berikutnya. Maka diperoleh hasil jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 99,12 dibulatkan menjadi 100 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode observasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan untuk mengamati dan meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian untuk membuktikan kebenaran dari desain peneliti yang sedang dilakukan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Identifikasi Karakteristik responden (Analisis Univariat)

Karakteristik responden dalam penelitian ini dapat di klasifikasi berdasarkan jenis kelamin, usia dan tingkat Pendidikan dan pekerjaan pasien di Puskesmas Seteluk. Kuesioner dibagikan ke 100 responden dalam lingkungan kesehatan.

**Tabel 1.** Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen
Laki-laki	41	41
Perempuan	59	59
Total	100	100

Dalam Tabel 1, terdapat data tentang jenis kelamin responden. Dari total 100 responden yang diambil sebagai sampel, terdapat 41 orang atau sekitar 41% merupakan pasien laki-laki. Sementara itu, jumlah pasien perempuan lebih banyak dengan mencapai 59 orang atau sekitar 59%. Penjelasan ini menunjukkan bahwa dalam sampel yang diambil, proporsi pasien perempuan lebih tinggi dibandingkan dengan pasien laki-laki. Hal ini dapat memberikan gambaran mengenai distribusi jenis kelamin pada populasi yang menjadi fokus penelitian atau evaluasi.

**Tabel 2.** Kelompok Umur Responden

Umur	Frekuensi	Persen
Umur 20-30 Tahun	30	30
Umur 31-40 Tahun	31	31
Umur 41-50 Tahun	26	26
Umur 50>	13	13
Total	100	100

Sumber: Data primer diolah 2023

Dari tabel 2, dapat dijelaskan bahwa pasien yang berumur 20-30 tahun sebanyak 30 orang atau 30%, pasien umur 31-40 tahun yang terbanyak yakni 31 orang atau 31%, pasien umur 41-50 tahun yaitu 26 orang atau 26%, pasien usia >50 tahun yang paling sedikit yaitu sebanyak 13 orang atau 13%.

**Tabel 3.** Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persen
Tamat SD/Sederajat	1	1
Tamat SMP/Sederajat	9	9
Tamat SMA/Sederajat	52	52
Perguruan Tinggi	38	38
Total	100	100

Dilihat dari tabel diatas terdapat pasien dengan tingkat Pendidikan terbanyak yakni yang tamat SMA sebanyak 52 orang atau 52%, pasien dengan tingkat Pendidikan berikutnya adalah tamat perguruan tinggi sebanyak 38 orang atau 38%, pasien yang tamat SMP/Sederajat sebanyak 9 orang atau 9%, pasien tamat SD yakni sebanyak 1 orang atau 1 %.

**Tabel 4. Pekerjaan Responden**

Pekerjaan	Frekuensi	Persen
Tidak Bekerja	17	17
Buruh/Petani	19	19
Dagang/Wiraswasta	21	21
ASN/POLRI/ABRI	19	19
Lainnya	24	24
Total	100	100

Sumber: Data primer diolah 2023

Ditinjau dari pekerjaan pasien, pada tabel 2. pasien terbanyak yakni dengan pekerjaan lainnya sebanyak 24 orang atau 24%, pasien dengan pekerjaan Wiraswasta sebanyak 21 orang atau 21%, pasien yang sebagai Buruh/Petani sebanyak 19 orang atau 19%, pasien sebagai ASN/POLRI/ABRI sebanyak 19 orang atau 19%, pasien yang tidak bekerja yakni sebanyak 17 orang atau 17%.

**Identifikasi variabel waktu tunggu dan kepuasan pasien (Analisis Univariat)**

**Tabel 5. Waktu Tunggu**

Waktu Tunggu	Frekuensi	Persen
Lambat (obat non racikan >30 menit; dan obat racikan >60 menit)	16	16
Cepat (obat non racikan <= 30 menit; dan obat non racikan <= 60 menit)	84	84
Total	100	100

Sumber: Data primer diolah 2023

Dilihat dari waktu tunggu Lambat (obat non racikan >30 menit dan obat racikan>60 menit) berjumlah 16 orang atau 16%, batas waktu tunggu Cepat (obat non racikan <= 30 menit dan obat racikan maksimal <= 60 menit) berjumlah 84 orang atau 84%. Pasien keseluruhannya sebagai responden 100 orang atau 100%.

**Tabel 6. Kepuasan Pasien**

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persen
Kurang puas, jumlah nilai 18-45	14	14
Puas, jumlah nilai 46-72	86	86
Total	100	100

Sumber: Data primer diolah 2023

Dilihat dari tabel 6. Tentang kepuasan pasien, dapat dijelaskan bahwa pasien yang merasa Kurang Puas berjumlah 14 orang atau 14%, pasien yang merasa Puas berjumlah 86 orang atau 86%.

**Tabel 7. Analisis Chi Square (Analisis Bivariat)**

Analisis Chi Square	Katagori Kepuasan Pasien		Total
	Kurang Puas, jumlah nilai 18-45 (1)	Puas, jumlah nilai 46-72 (2)	
Waktu Tunggu Lambat (obat non racikan > 30menit ; dan obat racikan >60 menit ( 1)	9 56.2%	7 43.8%	16 100%
Cepat (obat non racikan <= 30menit ; dan obat racikan maksimal <=60 menit (2)	5 6%	79 94%	84 100%
Total	14 14%	86 86%	100 100%

- Waktu tunggu Lambat (obat non racikan >30menit ; dan obat racikan >60 menit berjumlah 16 orang, dimana yang merasa Kurang Puas sebanyak 9 orang (56,2%), yang merasa puas sebanyak 7 orang (43,8%).
- Waktu tunggu Cepat (obat non racikan <= 30menit ; dan obat racikan maksimal <= 60 menit berjumlah 84 orang, dimana yang merasa Kurang Puas 5 orang (6,0%), yang merasa puas sebanyak 79 orang (94,0%)

**Tabel 8.** Analisis Chi Square

Analisis Chi Square	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	28.240 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	24.217	1	.000		
Likelihood Ratio	21.153	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	27.958	1	.000		
N of Valid Cases	100				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,24.

b. Computed only for a 2x2 table

Nilai p (Approx. Sig) Chi Square = 0,000 <  $\alpha$  0,05 (signifikan). Ini berarti ada pengaruh waktu tunggu pelayanan apotek terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Seteluk Tahun 2023.

### Mengidentifikasi Waktu Tunggu Pelayanan Apotek

Diketahui bahwa dari 100 responden di Puskesmas Seteluk, 16 responden (16%) yang menyatakan waktu tunggu lambat sedangkan 84 responden (84%) yang menyatakan waktu tunggu pelayanan apotek cepat. Untuk di Puskesmas ditetapkan Permenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 adalah untuk obat non racikan maksimal 30 menit dan obat racikan maksimal 60 menit. Pada hari senin-jumat analisis waktu tunggu peneliti mengamati bahwa resep yang diterima pada jam 08.00-12.00 WITA mempunyai waktu tunggu lebih lama dibandingkan dengan waktu tunggu resep pada jam 14.00-16.00. karena pasien datang lebih banyak saat waktu pagi sampai siang hari daripada waktu setelah istirahat siang. Jumlah Sumber Daya Manusia yang kurang memadai, banyak atau sedikitnya tenaga teknis apotek di Puskesmas Seteluk sangat berpengaruh pada kecepatan pelayanan obat di Puskesmas Seteluk. Waktu tunggu merupakan masalah yang sering meimbulkan keluhan dari pasien di beberapa fasilitas kesehatan. Hart dalam Oroh menyatakan bahwa, pasien sangat memperhatikan waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu yang panjang secara konsisten dapat menyebabkan ketidakpuasan dari pasien. Lama waktu tunggu memberikan pengaruh yang besar kepada pasien terhadap tingkat kepuasan mereka karena berhubungan dengan mutu pelayanan atau pengobatan sehingga harus diperhatikan oleh penentu kebijakan. Menurut pendapat peneliti, jenis resep yang dibagi menjadi dua jenis resep yaitu resep obat racikan dan resep obat non racikan. Jenis resep obat racikan yang membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan resep obat non racikan. Penumpukan resep pada jam kunjungan juga sangat berpengaruh pada waktu tunggu, oleh sebab itu petugas apotek dituntut untuk lebih cepat dan lebih teliti dalam memberikan pelayanan obat kepada pasien.

### Mengidentifikasi Tingkat Kepuasan Pasien

Diketahui bahwa pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan apotek di Puskesmas Seteluk yaitu berjumlah 14 orang atau 14% dan pasien yang merasa puas yaitu berjumlah 86 orang atau 86%. Salah satu faktor terbanyak yang menyebabkan kurangnya kepuasan pasien di Puskesmas Seteluk adalah ruangan yang kurang nyaman dan tempat duduk yang lebih sedikit dari jumlah pasien yang ada. Tempat duduk yang ada di depan apotek hanya bisa digunakan 4 orang selebihnya pasien berdiri atau mencari tempat duduk yang jauh dari depan apotek. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkatperasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Handayani,2016). Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Menurut pendapat peneliti, kepuasan pasien di Puskesmas Seteluk berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan yaitu kurangnya

kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek lebih banyak terjadi karena tempat duduk yang kurang dan kurangnya informasi tentang efek samping obat sehingga membuat pasien kurang pemahaman tentang obat yang diberikan.

### **Pengaruh waktu tunggu obat terhadap kepuasan pasien**

Diketahui bahwa dari 100 responden di Puskesmas Seteluk dengan persentase responden menyatakan waktu tunggu lambat obat non racikan >30 menit dan obat racikan >60 menit yaitu sebanyak 16 orang, dimana yang merasa kurang puas sebanyak 9 orang (53,6%), yang merasa puas sebanyak 7 orang (43,8%). Waktu tunggu cepat obat non racikan  $\leq 30$  menit dan obat racikan maksimal  $\leq 60$  menit berjumlah 84 orang dimana yang merasa kurang puas 5 orang (6,0%), yang merasa puas sebanyak 79 orang (94%). Di Puskesmas ditetapkan Permenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 adalah untuk obat non racikan maksimal 30 menit dan obat racikan maksimal 60 menit. Dengan menggunakan uji Chi Square menunjukkan hasil uji statistik di dapatkan nilai  $p = 0,000 < \alpha 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  di terima yang berarti ada pengaruh waktu tunggu pelayanan apotek terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Seteluk Tahun 2023. Waktu tunggu merupakan hal yang sensitif, dalam arti waktu tunggu berisiko menyebabkan mutu pelayanan kesehatan disebuah Puskesmas menurun. Karena, pada saat pasien menunggu, pasien selalu mendapatkan kondisi dimana ruangan tunggu yang sempit, kursi yang disediakan tidak cukup dengan jumlah pasien yang datang, antrian yang lama saat pendaftaran di karenakan banyaknya pasien yang datang berkunjung. Kepuasan pasien merupakan reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan kerutamaan pelayanan. Dengan kata lain kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan yang dipandang dari kepentingan pelanggan. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dalam konteks kepuasan pelanggan umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diperoleh para pelanggan sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang/jasa yang mereka nikmati. Sikap kepuasan bersifat subjektif, namun dapat diukur melalui indeks kepuasan pelanggan masyarakat (Harianto,2005).

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian identifikasi waktu tunggu pelayanan apotek dari 100 responden, ditemukan bahwa 16 orang pasien merasa waktu tunggu lambat, sementara 84 orang merasa waktu tunggu obat cepat. Hasil penelitian mengenai kepuasan pasien didapatkan dari 100 responden menunjukkan bahwa terdapat 14 orang yang tidak puas dan 86 orang yang merasa puas. Dari analisis pengaruh waktu tunggu pelayanan obat terhadap kepuasan pasien, diketahui bahwa jumlah pasien dengan waktu tunggu lambat sebanyak 16 orang. Dari jumlah tersebut, sebanyak 9 orang (56,2%) merasa kurang puas dan sisanya sebanyak 7 orang (43,8%) merasa puas. Sedangkan jumlah pasien dengan waktu tunggu cepat mencapai 84 orang. Dari jumlah tersebut, hanya ada 5 orang (6,0%) yang merasa kurang puas dan sebagian besar yaitu 79 orang (94,0%) menyatakan diri mereka puas dengan layanan yang diberikan oleh apotek.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Al-Daoud, A. B., Al-Khateeb, R. H., & Al-Rawashdeh, A. A. (2018). Impact of Effective Communication on Employee Motivation and Performance: A Field Study in a Telecommunications Company in Jordan. *Journal of Contemporary Issues in Business Research (JCIBR)*, 7(2), 1-12.
- Alzubi, F. B., Al Rawashdeh, J. A., & Maqableh, M. (2015). Impact of Organizational Structure on Job Satisfaction and Employee Performance. *Journal of Applied Business Research (JABR)*, 31(5), 1935-1946.
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational Leadership (2nd ed.)*. Psychology Press.
- Fiedler, F.E., Chemers, M.M., & Mahar L(1976) *Improving Leadership Effectiveness: The Leader Match Concept* Prentice-Hall.
- Grandjean, E. (1988). *Fitting the Task to the Man: An Ergonomic Approach (3rd ed.)*. Taylor & Francis.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational behavior and human performance*, 16(2), 250-279.
- Jusoh, R., Abd Razak, A. A., & Omar, N. A. (2015). The Impact of Physical Work Environment on

Employee Motivation: A Case Study of Manufacturing Companies in Malaysia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 172, 622-629.

- Katz, D., & Kahn, R.L (1966) *The Social Psychology of Organizations* Wiley Paperback Edition.
- Kusluvan, S. (2003). The Impact of Organizational Structure on Employee Motivation in the Hotel Industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 27(2), 192-209.
- McPhee, R. D., & Zaig, P. (1980). The Communicative Constitution of Organizations: A Framework for Explanation. *The Academy of Management Review*, 5(2), 241-251.
- Mintzberg, H. (1979). *The Structuring of Organizations: A Synthesis of the Research*. Prentice-Hall.
- Okoroafor, M. D. (2018). Effects of Office Layout and Noise on Employees' Productivity: A Case Study of a Nigerian Manufacturing Company. *International Journal of Engineering Management and Economics (IJEME)*, 9(1), 1-16.
- Pangaribuan, H. G., & Musanjaya, H. (2017). Pengaruh budaya organisasi terhadap motivasi kerja pada karyawan PT. PG. Maju Bersama Simalungun. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 44(1), 27-34.
- Pohan, A. N., & Gunawan, S. (2018). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja dan motivasi kerja karyawan pada PT 1. PLN (Persero) distribusi Jawa Barat. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 16(1), 99-107.
- Rahman, M. S., Hossain, A., & Siddiqui, M. A. K. (2016). The Impact of Internal Communication on Employee Motivation: Evidence from a Financial Organization. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 18(5), 33-40.
- Rehman, S. U., Khan, M. A., Hussain, T., & Ali, M. (2017). Does leadership style influence employee work engagement? Mediating role of perceived organizational support. *Journal of Management Development*, 36(7), 884-894.
- Scott, W. R., & Davis, G. F. (2007). *Organizations and Organizing: Rational, Natural and Open Systems Perspectives* (2nd ed.). Pearson., E.H. (1990) *Organizational Culture* American Psychologist.
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*. University of Illinois Press.
- Wang, H., Tsui, A. S., & Zhang, X. (2011). Leadership effectiveness: Trust and transformational leadership as mediators of leader-member exchange and work outcomes. *The Leadership Quarterly*, 22(2), 259-270.
- Weber, M. (1978). *Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology*. University of California Press.