



## HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI KLINIK PRATAMA CAHAYA KEBAGUSAN

Aji Febriansyah\*, Kurnia Kusumawati, Hermini Tetrasari  
Politeknik Kesehatan Genesis Medicare, Depok 16453, Indonesia

<p><b>ARTICLE INFORMATION</b></p>	<p><b>A B S T R A C T</b></p>
<p>*Corresponding Author Aji Febriansyah E-mail: <a href="mailto:ajifebriansyah777@gmail.com">ajifebriansyah777@gmail.com</a></p>	<p><i>Pharmacy service have a minimum service standard on pharmaceutical service at clinic. To increase pharmacy service at the clinic, an internal quality evaluation is used, namely the waiting time for concocted &lt; 60 minutes and ready-made drugs &lt; 30 minutes and patient satisfaction. The goals of this research are to (1) analyse patients' perceptions of drug waiting time and (2) identify patients' levels of satisfaction with BPJS, and (3) find out if there is a link between the two. A cross-sectional research approach was used in this study. Using a spearman correlation test and a purposive selection strategy, we were able to collect data from 100 participants. According to the study's findings, 52% of participants reported being very happy with the results, and the average waiting time for ready-made pharmaceuticals was 8 minutes and 50 seconds, while the average waiting time for created drugs was 16 minutes and 14 seconds. Rejecting the null hypothesis, the sig value is 0.048. The results show that the waiting time for prescriptions is within the acceptable range, and that people are generally pleased with the service.</i></p>
<p><i>Keywords:</i> <i>Satisfaction;</i> <i>Pharmaceutical service;</i> <i>Waiting time;</i> <i>BPJS Patient;</i> <i>Clinic</i></p>	<p><b>A B S T R A K</b> Pelayanan kefarmasian memiliki standar pelayanan minimal (SPM) pada pelayanan farmasi di Klinik. Untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian di klinik digunakan evaluasi mutu internal yaitu waktu tunggu pelayanan resep racikan &lt; 60 menit dan resep obat jadi &lt; 30 menit dan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk (1) menganalisis persepsi pasien terhadap waktu tunggu obat dan (2) mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap BPJS, dan (3) memahami apakah ada hubungan diantara keduanya. Pendekatan penelitian cross-sectional digunakan dalam penelitian ini. Dengan memakai uji korelasi spearman dan strategi seleksi purposive, kami dapat mengumpulkan data dari 100 partisipan. Menurut temuan penelitian, 52% partisipan melaporkan sangat senang dengan hasilnya, dan waktu tunggu rata-rata untuk obat jadi adalah 8 menit dan 50 detik, sedangkan waktu tunggu rata-rata untuk obat olahan adalah 16 menit dan 14 detik. Menolak hipotesis nol, nilai sig adalah 0,048. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu resep berada dalam kisaran yang dapat diterima, dan masyarakat secara umum senang dengan layanan tersebut.</p>
<p><b>Kata Kunci:</b> Kepuasan; Pelayanan kefarmasian; Waktu tunggu; Pasien BPJS; Klinik</p>	<p>This is an open access article under the <a href="https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/">CC-BY-NC-SA</a> license.</p> 
<p>Manuskrip diterima: 29 08 2024 Manuskrip direvisi: 20 10 2024 Manuskrip dipublikasi: 31 10 2024</p>	<p>Copyright © 2024 Aji Febriansyah, Kurnia Kusumawati, Hermini Tetrasari</p>

## PENDAHULUAN

Setiap tenaga kefarmasian baik apoteker atau tenaga vokasi farmasi harus bekerja sesuai standar dan etika profesi. Selain itu tenaga kefarmasian wajib menghormati dan mengutamakan hak pasien. Standar pelayanan kefarmasian menjadi tolak ukur dan pedoman bagi tenaga kesehatan khususnya dibidang farmasi dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Oleh karena itu tenaga vokasi farmasi harus bekerja sesuai standar yang ditetapkan supaya pasien merasakan pelayanan kefarmasian yang baik dan bermutu. Standar dan pelayanan kefarmasian selalu berkaitan satu sama lain, karena standar yang telah ditetapkan merupakan wujud pelayanan kefarmasian yang bermutu dan bertanggung jawab. (Kemenkes RI, 2021).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian yang diterbitkan oleh Menteri Kesehatan RI, waktu pelayanan untuk resep obat lengkap adalah 15–30 menit, sedangkan resep obat racikan membutuhkan waktu 30–60 menit. Penilaian mutu internal dilakukan dengan memakai indikator penilaian mutu, seperti lamanya waktu pelayanan, untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian menurut Kementerian Kesehatan RI (2021) digunakan kuisioner.

Waktu yang dibutuhkan pasien untuk menerima obat setelah menyerahkan resep kepada petugas instalasi farmasi ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 (Kementerian Kesehatan RI, 2008). Arfania, Wahyunitas, & Yusuf (2022) menemukan bahwa tingkat kepuasan pasien terpengaruhi oleh waktu tunggu yang merupakan salah satu faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan. Kepuasan dan harapan pasien dapat terpengaruhi oleh proses kerja seorang tenaga vokasi kefarmasian, menurut Nurjanah Ika dkk. (2016). Tindakan petugas tersebut tercermin dari lamanya waktu pasien menunggu untuk mendapatkan layanan resep.

Waktu tunggu menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien selama pelayanan. Hal ini juga berlaku dalam konteks pelayanan resep pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Penelitian Fahrozy (2017) dalam Angelia dan Rizky (2021) waktu tunggu yang panjang dapat menimbulkan rasa tidak nyaman bagi pasien dan berpotensi mempengaruhi pandangan mereka terhadap kualitas sistem pelayanan kesehatan yang klinik berikan. Dalam penelitian lain yang dilakukan Romaji dan Nasihah (2018) dalam Zaky dan Siti (2020) menunjukkan

bahwa ada perbedaan diantara pelayanan yang dirasakan oleh pasien BPJS. Di mana pelayanan yang diberikan terlihat berbeda antara pasien BPJS dan Non BPJS, hal yang dirasakan oleh pasien disebabkan dari perbedaan pola pembiayaan diantara sistem pembayaran.

Penelitian Siburian Mariana Shinta (2020) terdapat hubungan diantara waktu tunggu pelayanan resep terhadap kepuasan pasien BPJS di Apotek Sabitah Farma Bengkulu. Penelitian ini dibatasi khusus hanya untuk pasien dengan asuransi BPJS karena penduduk Indonesia mayoritas memiliki asuransi BPJS dibandingkan dengan asuransi swasta lainnya. Menurut data badan pusat statistik (BPS) menjelaskan bahwa sebanyak 72,38% penduduk Indonesia memiliki jaminan kesehatan BPJS pada 2023 (BPS, 2024).

Klinik Pratama Cahaya Kebagusan merupakan klinik swasta yang didirikan pada tanggal 19 September 2010, oleh Cahaya Grup yang berkomitmen memberikan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat sekitar. Hal ini sesuai dengan visi misi Cahaya Grup. Jenis pelayanan yang disediakan oleh klinik adalah laboratorium (jejaring), instalasi farmasi, poli umum, poli gigi, pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA), imunisasi, konsultasi, penyuluhan dan kunjungan rumah (*home care*).

Penelitian waktu tunggu resep terhadap kepuasan pasien di klinik Cahaya Kebagusan sangat penting, karena hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi mutu internal terhadap pelayanan kefarmasian di klinik. Penelitian dilakukan untuk mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam sistem pelayanan kesehatan, khususnya bagi peserta BPJS. Waktu tunggu yang lama dalam pelayanan resep dapat berdampak negatif pada persepsi dan pengalaman pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima. Terdapat fenomena dimana pasien BPJS yang berobat memberikan keluhan dan respon yang kurang baik, karena waktu untuk menunggu penyiapan obat yang dilakukan memakan banyak waktu, dan terkadang resep yang ditulis oleh dokter kosong sehingga petugas harus mengkonfirmasi dengan dokter terlebih dahulu atau membuatkan resep untuk ditebus di luar, dalam hal ini pasien merasa hak yang seharusnya didapat dan disiapkan oleh klinik tidak terpenuhi. Dengan mengkaji hubungan ini, penelitian dapat memberikan data yang sudah dikumpulkan dan bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan khususnya di Klinik Pratama Cahaya Kebagusan, mengurangi ketidakpuasan pasien, serta mengoptimalkan efisiensi operasional

dalam manajemen pelayanan kesehatan BPJS. Hasil ini dapat menjadi dasar bagi pimpinan klinik untuk merumuskan strategi yang lebih baik dalam pelayanan kesehatan terkhusus pelayanan kefarmasian, sehingga kepuasan pasien dapat meningkat dan layanan kesehatan menjadi lebih responsif dan efektif.

## METODE

Penelitian dilakukan di Klinik Pratama Cahaya Kebagusan Apartemen Kebagusan City Jakarta Selatan yang beralamat di Apartemen Kebagusan City. Jl. Baung No.01, Kebagusan, Ps.Minggu, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12520. Penelitian menggunakan desain penelitian *cross-sectional*. *Cross-sectional* adalah desain penelitian dengan mengamati dengan cara pendekatan, observasional, atau pengumpulan data dan seluruh variabel diukur dan diamati pada saat yang sama (Abduh Muhammad, 2023).

Populasi adalah keseluruhan elemen merujuk kepada sekelompok individu atau subjek yang hadir dalam suatu wilayah dan periode tertentu dengan ciri-ciri dan memiliki karakteristik yang akan diobservasi atau diselidiki (Amin Nur F, 2023). Populasi seluruh pasien yang berobat dengan BPJS di Klinik Pratama

Cahaya Kebagusan pada periode bulan Januari, Februari, Maret tahun 2024.

Strategi pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu metode penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Agar penelitian ini valid, kriteria peneliti harus dipenuhi oleh sampel (Sugiyono, 2013). Sampel adalah bagian dari keseluruhan populasi yang dipilih sebagai fokus penelitian untuk diobservasi atau diselidiki dalam sebuah penelitian dan merupakan sebagian kecil dari populasi yang memiliki jumlah dan karakteristik (Sugiyono, 2013). Jadi pada penelitian, penulis membutuhkan sampel batas minimal sebanyak 95 responden. Supaya penelitian ini tepat dan untuk menghindari data yang bias, maka sampel diambil menjadi 100 responden, dengan syarat jumlah sampel tidak kurang dari batas minimal yaitu 95 responden. Menurut Ihsan (2018) pembulatan dalam sampel menjadi 100 responden untuk menghindari responden yang menjadi kriteria eksklusi secara mendadak. Sedangkan menurut Arikunto (2014) dilakukan pembulatan menjadi 100 dikarenakan jika sampel lebih besar hasilnya akan lebih baik, oleh karena itu perhitungan sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 100 responden.

Untuk melakukan prosedur analisis data, digunakan uji statistik memakai analisis univariat dan bivariat. Semua

variabel penelitian dilakukan analisis univariat. Distribusi frekuensi untuk setiap variabel sering kali merupakan satu-satunya distribusi frekuensi yang dihasilkan oleh penelitian ini. Jika peneliti ingin memberikan ringkasan data yang telah mereka kumpulkan berdasarkan keadaan mereka tanpa menarik kesimpulan umum, mereka dapat memakai analisis univariat (Henri, 2017). Apakah dua variabel yang diselidiki saling terkait atau tidak merupakan pertanyaan yang ingin dijawab oleh uji korelasi. Pada penelitian memakai metode *spearman* dikarenakan skala yang

digunakan ordinal (Sugiyono, 2013). Keputusan hubungan diantar variabel memakai nilai signifikansi dimana, jika nilai  $\text{sig} < 0.05$  kedua variabel berhubungan, jika nilai  $\text{sig} > 0.05$  kedua variabel tidak berhubungan.

## HASIL

### 1. Karakteristik Responden

Pada penelitian didapatkan informasi dari kuesioner yang telah dibagikan berupa karakteristik responden yang meliputi usia, pekerjaan, jenis kelamin dan tingkat pendidikan terakhir.

**Tabel 1. Data Karakteristik Responden**

Parameter	Kategori	Resep Racikan		Resep Obat Jadi	
		Responden	Persentase	Responden	Persentase
Rentang Usia	18-29 Tahun	2	2%	23	23%
	30-39 Tahun	13	13%	20	20%
	40-49 Tahun	5	5%	23	23%
	50-60 Tahun	4	4%	10	10%
Pekerjaan	Karyawanswasta	6	6%	44	44%
	IRT	16	16%	11	11%
	Mahasiswa	-	-	18	18%
	Buruh	1	1%	-	-
	Guru	1	1%	-	-
	Musisi	-	-	1	1%
	Polri	-	-	1	1%
	Dokter	-	-	1	1%
Jenis Kelamin	Laki-laki	4	4%	30	30%
	Perempuan	20	20%	46	46%
Tingkat Pendidikan Terakhir	SMP	1	1%	2	2%
	SMA	17	17%	28	28%
	Kuliah	6	6%	46	46%

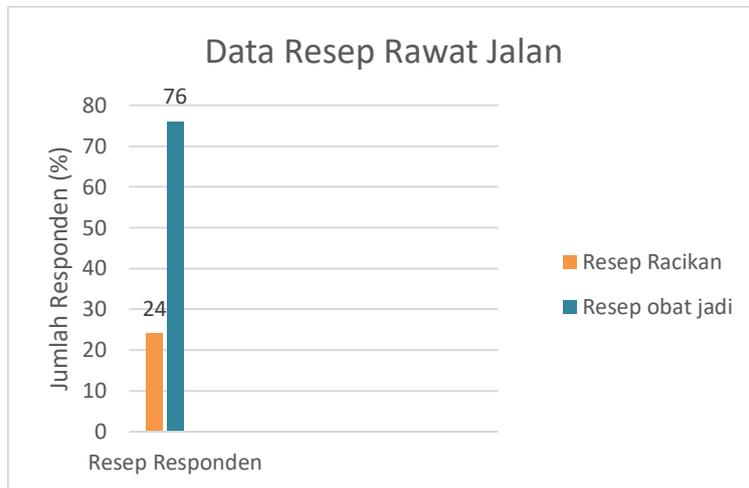
## Analisis Univariat

### 1. Data Resep Rawat Jalan

Berdasarkan data dan hasil yang diperoleh terhadap 100 orang, didapatkan resep racikan sebanyak 24 resep dan 76

resep untuk obat jadi. Pasien yang berobat dan datang ke Klinik Pratama Cahaya

Kebagusan banyak mendapatkan resep obat jadi yaitu sebesar 76%.

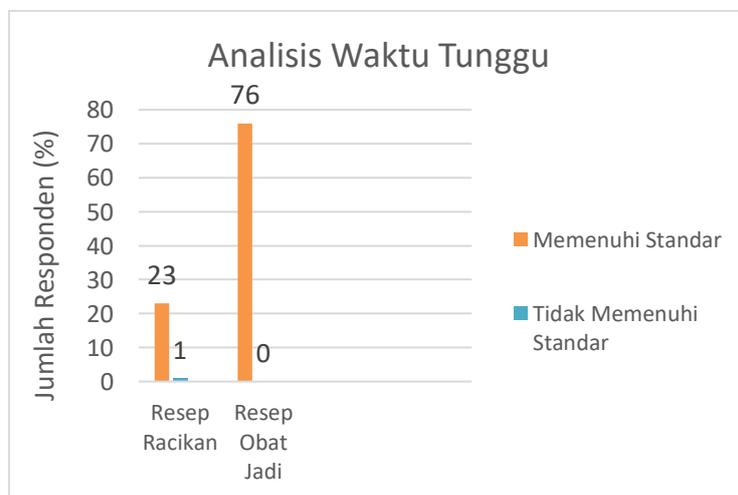


**Gambar 1. Diagram Data Resep Rawat Jalan**

## 2. Analisis Waktu Tunggu

Berdasarkan data dan hasil perhitungan yang didapat rata-rata waktu diperoleh dari dua jenis resep yaitu 8 menit 50 detik untuk obat jadi dan 16 menit 14 detik untuk obat racikan. Hal ini

menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep pasien BPJS di Klinik Pratama Cahaya Kebagusan rata-rata memenuhi standar waktu tunggu yang sesuai dengan Permenkes RI no 34 tahun 2021.



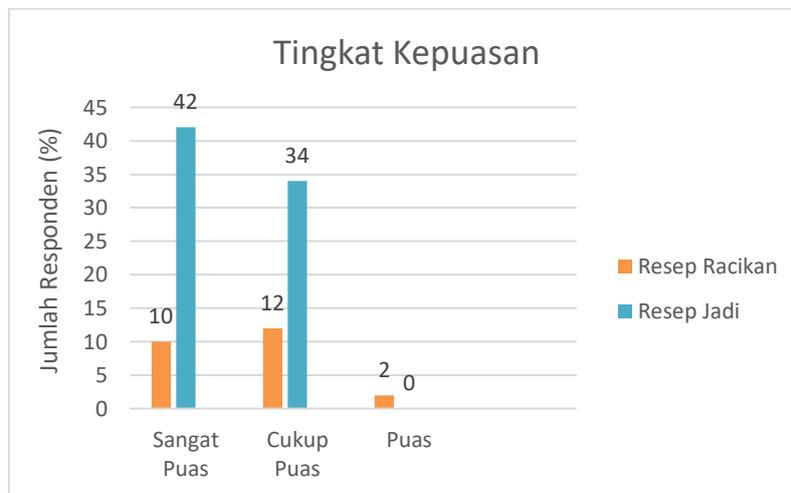
**Gambar 2. Diagram Analisis Waktu Tunggu**

### 3. Analisis Kepuasan Pasien Rawat

#### Jalan

Dari hasil dan data yang sudah didapatkan dari 100 responden yang mengisi kuesioner didapatkan 46 responden merasa cukup puas, sebanyak 34 responden cukup puas kepada pelayanan resep obat

jadi dan 12 responden cukup puas kepada pelayanan resep racikan. Pada kategori sangat puas ada 52 yaitu 42 sangat puas kepada pelayanan resep obat jadi dan sepuluh responden merasa sangat puas kepada pelayanan resep obat racikan.



**Gambar 3. Diagram Tingkat Kepuasan**

### Analisis Bivariat

#### 1. Uji Validitas Kuesioner

Uji ini bertujuan supaya kuesioner yang telah dibuat dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur sehingga mendapatkan data yang valid.

Untuk Memahami valid atau tidaknya ditentukan dengan cara melihat nilai sig, jika sig < 0.05 maka disebutkan valid, jika nilai sig > 0.05 maka disebutkan tidak valid (Sugiyono, 2013).

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kuesioner**

Pernyataan	Nilai Sig	Keterangan
1	0.001	Valid
2	0.001	Valid
3	0.001	Valid
4	0.000	Valid

5	0.057	Tidak Valid
6	0.047	Valid
7	0.001	Valid
8	0.000	Valid
9	0.000	Valid
10	0.000	Valid
11	0.000	Valid
12	0.001	Valid
13	0.006	Valid

Berdasarkan data tabel 2 uji validitas kuesioner, ada satu pernyataan yang disebutkan tidak valid dalam kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan pasien yaitu pada pernyataan ke lima yang memiliki nilai sig > 0.05. Sehingga pernyataan ini nantinya tidak dapat digunakan untuk digunakan kepada responden.

## 2. Uji Reabilitas Kuesioner

Uji reliabilitas merujuk pada proses evaluasi suatu instrumen yang digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama dan menghasilkan data yang konsisten. Reliabilitas ini dapat diukur dengan memakai nilai *cronbach alpha* dimana nilai koefisien > 0,70 maka pernyataan disebutkan reliabel (Ghozali, 2018).

**Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas Kuesioner**

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.818	13

Berdasarkan tabel 3 hasil uji reabilitas kuesioner, semua pertanyaan dalam kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan pasien disebutkan reliabel karena nilai *cronbach alpha* memiliki nilai koefisien > 0,70 yaitu sebesar 0,818.

## 3. Uji Korelasi

Uji korelasional bertujuan untuk memahami hubungan diantar dua variabel yang sedang diselidiki,ada hubungan atau tidak kedua variabel tersebut. Pada penelitian ini ada dua metode yaitu, metode *spearman* dan kendal dikarenakan skala

yang digunakan ordinal (Sugiyono, 2013). Keputusan hubungan diantar variabel memakai nilai signifikansi dimana, jika

nilai sig < 0.05 kedua variabel berhubungan, jika nilai sig > 0.05 kedua variabel tidak berhubungan.

**Tabel 4. Hasil Uji Korelasi Rank Spearman**

<i>Correlations</i>			Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien
<i>Spearman's rho</i>	Waktu Tunggu	<i>Correlation Coefficient</i>	1.000	.198
		<i>Sig. (2-tailed)</i>	.	.048
		<i>N</i>	100	100
<i>Correlations</i>			Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien
<i>Spearman's rho</i>	Kepuasan Pasien	<i>Correlation Coefficient</i>	.198	1.000
		<i>Sig. (2-tailed)</i>	.048	.
		<i>N</i>	100	100

Berdasarkan tabel 4 hasil uji korelasi *rank spearman*, didapatkan nilai sig < 0.05 yaitu 0.048. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan bersignifikan diantara waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS. Hubungan diantara kedua variabel tersebut dapat dikategorikan dengan melihat tabel kriteria kekuatan korelasi, nilai kekuatan korelasi yang didapat 0.198 sehingga dapat disimpulkan tingkat hubungan korelasi antara kedua variabel sangat lemah dan bersifat positif.

## PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian didapatkan 100 orang responden menggunakan metode *purposive sampling*, terdapat 76 orang pasien dengan resep jadi dan 24 orang pasien dengan resep racikan. Data tertinggi karakteristik responden pada rentang usia

adalah 30-39 tahun sebanyak 33%. Selanjutnya data pekerjaan responden yaitu sebagai karyawanswasta sebanyak 50% memiliki distribusi terbesar. Jenis kelamin dengan distribusi terbesar adalah perempuan sebanyak 66%. Menurut Aryani (2015), pada dasarnya tidak ada perbedaan tanggapan diantara jenis kelamin laki-laki dan jenis kelamin perempuan dalam penerimaan pelayanan kesehatan. Data karakteristik berikutnya tingkat pendidikan terakhir responden, sebagian besar responden mempunyai tingkat pendidikan terakhir perguruan tinggi atau kuliah yaitu sebanyak 52%. Menurut Aryani (2015), pola berpikir responden terhadap pelayanan yang diberikan terpengaruhi oleh tingkat pendidikan. Karena tingkat pengetahuan yang luas kepada pelayanan, responden yang diselidiki bisa paham tentang

pelayanan informasi obat yang diberikan oleh petugas.

Dari 100 responden didapatkan data yaitu resep racikan sebanyak 24 responden (24%) dan untuk resep obat jadi sebanyak 76 responden (76%). Sehingga dapat dilihat sebagian besar responden dalam penelitian mendapatkan resep obat jadi yaitu sebanyak 76 responden (76%). Sebagian besar waktu tunggu memenuhi standar yang sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Klinik. Data yang diperoleh waktu tunggu resep obat jadi sebanyak 76 responden semuanya memenuhi standar (100%), sedangkan untuk resep racikan dari 24 responden hanya satu responden yang tidak memenuhi standar (4%), sehingga 23 responden yang mendapatkan resep racikan memenuhi standar (96%). Hasil analisis tersebut menunjukkan rata-rata pasien yang mendapatkan resep obat jadi 8 menit 50 detik dan hasil analisis untuk resep racikan menunjukkan rata-rata 16 menit 14 detik.

Dilihat dari hasil dan data yang sudah didapatkan dari 100 responden yang mengisi kuesioner didapatkan 12 responden merasa cukup puas pada pelayanan resep racikan dan 34 responden merasa cukup puas kepada pelayanan obat jadi, total didapatkan 46 responden merasa cukup puas (46%), untuk responden yang merasa

sangat puas didapatkan 10 responden merasa sangat puas kepada pelayanan resep racikan dan 42 responden merasa sangat puas kepada pelayanan resep obat jadi, dengan total 52 responden merasakan sangat puas (52%) dan dua responden merasakan puas (2%) pada pelayanan resep racikan. Kepuasan pasien terutama pasien BPJS sangat penting dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu, oleh karena itu fasilitas pelayanan kesehatan terutama klinik yang menyediakan pelayanan kefarmasian harus memberikan kepuasan juga pelayanan yang prima pada pasien yang datang berobat agar pasien tidak merasa dirugikan (Mulyani, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian analisis waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Cahaya Kebagusan dengan memakai uji korelasi memakai metode *spearman* diperoleh nilai  $\text{sig} < 0.05$  yaitu 0.048. Hasil statistik ini menunjukkan bahwa ada hubungan bersignifikan diantara waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Cahaya Kebagusan dengan tingkat hubungan korelasi antara kedua variabel sangat lemah dan bersifat positif. Dari hasil uji *spearman* yang telah dilakukan berarti hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Kekuatan hubungan yang didapat pada penelitian yaitu sangat lemah

walaupun ada hubungan bersignifikan diantara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien BPJS, kekuatan korelasi yang sangat lemah diduga adanya beberapa faktor penyebab. Menurut Hasan (2014) penyebabnya karena kepuasan pasien tidak hanya terpengaruhi oleh waktu tunggu. Faktor penyebab yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Cahaya Kebagusan secara keseluruhan, seperti kualitas pelayanan, suasana klinik, sikap petugas, dan kondisi fasilitas yang disediakan. Klinik Pratama Cahaya Kebagusan memiliki kualitas pelayanan dan sikap petugas yang baik seperti tenaga kesehatan yang dapat dengan mudah berinteraksi dengan pasien selama waktu tunggu pelayanan resep, suasana klinik yang nyaman dan bersih dengan didukung oleh fasilitas seperti pendingin ruangan dan televisi di ruang tunggu.

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa rata-rata pasien BPJS yang berobat di Klinik Pratama Cahaya Kebagusan merasa sangat puas kepada pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh instalasi farmasi di klinik. Akan tetapi saat dilakukan pengumpulan data pemberian kuesioner dan wawancara langsung terdapat responden yang kurang setuju pada saat pemberian informasi obat dimana beberapa petugas tidak memberikan informasi obat secara lengkap kepada

pasien dan fasilitas ruang tunggu yang kurang. Penelitian berdampak baik pada perkembangan pelayanan kefarmasian di Klinik Pratama Cahaya Kebagusan dimana sebelum dilakukan penelitian didapatkan beberapa faktor waktu tunggu yang sebelumnya tidak terpenuhi, sehingga dapat terpenuhi saat penelitian dilakukan. Faktor waktu tunggu antara lain, tidak adanya sumber daya manusia sebagai tenaga vokasi farmasi (TVF), kurangnya sarana dan prasarana penunjang instalasi farmasi, dan ketersediaan obat yang kurang diperhatikan. Oleh karena itu penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi pada pihak Klinik Pratama Cahaya Kebagusan kedepannya, supaya pelayanan kesehatan tidak hanya pelayanan kefarmasian tetapi semua jenis pelayanan yang diselenggarakan, dapat ditingkatkan menjadi lebih baik.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan di Klinik Pratama Cahaya Kebagusan pada bulan Juni 2024 dapat disimpulkan bahwa, waktu tunggu resep memenuhi standar pelayanan kefarmasian dimana sebagian besar pasien merasa sangat puas dan terdapat hubungan antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Cahaya Kebagusan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat

digunakan sebagai bahan evaluasi klinik khususnya Klinik Pratama Cahaya Kebagusan dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian. Sehingga penelitian yang sudah dilakukan dapat berguna dan bermanfaat untuk klinik di masa yang akan datang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abduh Muhammad, d. (2023). Survey Design: *Cross Sectional* dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer*, 32.
- Amin Nur F, d. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 18.
- Arfania, Wahyunitas, T., & Yusuf, M. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Swasta. *Farmasetis Volume 11 No 1*, 1-6.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Aryani Fina., dkk. (2015). Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *PHARMACY, Vol.12 No. 01*, 101-112.
- BPS. (2024). *Statistik Indonesia Stastical Yearbook Of Indonesia 2024*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Fitria R, Gracia, & Nurul. (2019). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan Dan Non Racikan Di Instalasi Farmasi Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin. *Borneo Journal of Phamascientech*, 86.
- Ghozali, H. I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendrik, Apriyani D., & Rahman A. (2018). *Dasar-Dasar Kefarmasian*. Jakarta: Pilar Media.
- Henri, P. (2017). Hubungan Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Dengan Kejadian *Burnout* Perawat Dalam Menangani Pasien BPJS. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 12.
- Ida, A. (2019). Pengaruh Kompetensi Etos Kerja Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Fisioterapi RSUD Datu Beru Takengon Kabupaten Aceh Tengah. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 6(2), 23.
- Ihsan M. (2018). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS

- Terhadap Pelayanan Resep. *Pharmaceutical Journal Of Indonesia*, 3(2), 45.
- Ika N., Franckie R., & Sulaemana E. (2016). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma Blu Prof. Dr. R.D Kandou Manado. *PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi*, 2302-2493.
- Kemenkes RI. (2008). Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Menteri Kesehatan.
- Kemenkes RI. (2021). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Klinik. Jakarta: Menteri Kesehatan.
- Mustika, L. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Kecamatan Kampung Melayu Kota Bengkulu. Poltekkes Kemenkes Bengkulu. 13.
- Pemerintah RI. (2011). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Pemerintah RI. (2014). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Kesehatan. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta.