Available *online* at : http://ojs.rajawali.ac.id/index.php/JKR

Jurnal Kesehatan Rajawali

| ISSN (Print) 2085-7764 | ISSN (Online) 2776-558X |

Artikel

Analisis Pengaruh Waktu Tunggu dan Mutu Pelayanan Terhadap Pasien di Puskesmas Citeureup

Agus Riyanto[1], Mona Megasari[2]*

[1]*Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu dan Teknologi Kesehatan, Universitas Jenderal Achmad Yani, CImahi, Indonesia*
[2]*Program Studi Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Budi Luhur, Cimahi, Indonesia*

ARTICLE INFORMATION

Received: 26 Mei 2025
Revised: 29 Juni 2025
Accepted : 30 Juni 2025
Available online: 30 Juni 2025

KEYWORDS

Kepuasan pasien, mutu pelayanan farmasi, waktu tunggu

CORRESPONDENCE

E-mail: aguskesmas78@gmail.com

A B S T R A C T

Patient satisfaction is the level of patient feelings that arise from the results of health service performance obtained after the patient compares the services he receives. Patient satisfaction is influenced by aspects of pharmaceutical services such as drugs, attitudes and services of pharmaceutical personnel, comfort and cleanliness of the waiting room and waiting time for drugs. This study purpose was to determine the effect of waiting time and quality of pharmaceutical services on patient satisfaction at the Citeureup Public Health Center. This study used cross sectional design. The research sample was 101 patients at the Citeureup Public Health Center. Data collection using a questionnaire and data analysis was using the chi-square test. Results of the study showed that there was an influence of waiting time and quality of pharmaceutical services on patient satisfaction (p= 0.009 and p= 0.001). Pharmaceutical installation officers must be friendly and clear in conveying information to improve the quality of service and be able to meet the expectations and needs of patients.

Tingkat puas pasien merupakan tingkatan respon psikologis pasien dari hasil mutu pelayanan kesehatan yang didapatkan setelah pasien melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diterimanya. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh aspek pelayanan kefarmasian seperti obat, respon terhadap pelayanan tenaga kefarmasian, kenyamantan dan ruang tunggu yang bersih serta waktu tunggu obat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efek waktu tunggu dan mutu pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Citeureup. Penelitian ini menggunakan rancangan potong lintang. Sampel penelitian merupakan pasien di Puskesmas Citeureup sebanyak 101 pasien. Data dikumpulkan menggunakan daftar pertanyaan dan analisis data menggunakan uji Kai-kuadrat. Penelitian ini menunjukan terdapat pengaruh waktu tunggu dan mutu pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien (*p= 0,009* dan *p= 0,001).* Petugas instalasi farmasi harus,bersikap ramah dan jelas dalam menyampaikan informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat mencukupi harapan dan kebutuhan pasien.

INTRODUCTION

Layanan bagian kefarmasian merupakan layanan langsung dan penuh tanggung jawab kepada pasien yang berhubungan dengan kesediaan farmasi dengan tujuan mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Kepuasan komponen dari emosi manusia meliputi perasaan bahagia atau sedih yang muncul ketika membandingkan persepsi antara harapan dan pelayanan yang diterima [1].

Memahami apa yang di butuhkan dan yang diinginkan pasien adalah utama dan sangat penting yang mempengaruhi kepuasan pasien dan pasien yang puas merupakan hal yang sangat utama karena jika pasien merasa puas maka mereka akan sering melakukan dan menggunakan terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa kurang puas mereka akan memberitahukan berlibat ganda kepada orang lain mengenai pengalaman pahitnya. Pelayanan yang dirasakan puas oleh pasien, akan mendorong pasien ini menjadi loyal pada pelayanan kita. Dampaknya pada kita adalah bila pasien membutuhkan pemeriksaan kesehatan kembali, akan menjatuhkan pilihannya pada pelayanan produk jasa kesehatan kita. Sebagai pasien yang sudah merasa loyal pada kita, pasien akan berharap lagi agar pelayanan semakin baik, cepat, murah dan sederhana [2].

Terminan yang berkaitan dengan kepuasan pelayanan, yaitu faktor dari pemberian jasa (*provider).* Faktor dari individu pasien, meliputi usia pasien, pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin, pengalaman berobat. Jika pasien merasa tidak puas, mereka akan pindah ke pelayanan jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik, tidak hanya pelanggan yang mengalaminya tetapi juga pada orang lain. Karena pelanggan kurang puas maka akan memberikan infomarsi paling sedikit kepada 15 orang lainnya, dampaknya calon pelanggan akan menetapkan pilihannya kepada pesaing [3].

Penelitian tentang efek waktu tunggu pengambilan obat pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam didapatkan hasil bahwa waktu tunggu pengambilan obat cepat ada sebanyak 192 orang (62%), kepuasan pasien rawat jalan di

https://doi.org/10.54350/jkr.v15i1.566

Attribution-NonCommercial 4.0 International. Some rights reserved

Puskesmas yang puas ada sebanyak 288 orang (93,5%), ada pengaruh antara waktu tunggu pengambilan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan [4].

Hasil penelitian di Wonogiri didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan model *service quality* pada dimensi *tangible* sangat puas ada (86,62%), dimensi *reliability* sangat puas ada (88,53%), dimensi *responsiveness* sangat puas sebanyak (91,85%), dimensi *assurance* sangat puas (89,61%), dan dimensi *empathy* sangat puas (92,23%). Nilai gap (kesenjangan) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas sudah melebihi ekspektasi masyarakat [5].

UPT Puskesmas Citeureup merupakan bagian dari puskesmas yang berada di Kecamatan Cimahi Utara Kota Cimahi, Salah satu tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Citeureup yaitu pelayanan kefarmasian. Dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian tersebut, Puskesmas Citeureup sudah menjalankan berdasarkan peraturan pemerintah. Akan tetapi, masih terdapat beberapa masalah yang belum tercapai secara optimal. Menurut hasil studi pendahuluan waktu tunggu pelayanan farmasi di Puskesmas Citeureup terhadap 15 responden dihitung dari pasien menyimpan resep ke farmasi hingga pasien mendapatkan obat diperoleh indeks waktu tunggu pelayanan farmasi rata-rata waktu yang diperlukan untuk pasien memperoleh obat berkisar antara 17,11 menit dimana waktu ini tidak memenuhi SPM Puskesmas Citeureup (15,00 menit). Berdasarkan hal tersebut tujuan penelitian ini untuk mengkaji pengaruh waktu tunggu dan mutu pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Citeureup.

METODE

Penelitian ini suvei analitik menggunakan desain cross sectional, jumlah sampel sebanyak 101 pasien yang mendapatkan resep di Pusekesmas Citeureup diambil secara purposive sampling. Kriteria sampel yaitu pasien yang berumur lebih dari tujuh belas tahun dan jika pasiennya anak-anak maka yang menjadi sampel yaitu keluarga pasien. Teknik pengumpulan data mutu pelayanan dan kepuasan pasien yaitu wawancara dan membagikan kuesioner terhadap pasien di pelayanan farmasi. *Stopwatch* digunakan untuk menghitung waktu tunggu saat memperoleh obat. Analisis statistik menggunakan uji kai-kuadrat. Sesuai dengan standar etika, penelitian ini diterima dengan nomor 131//KEPK/FITKes-UNJANI/III/2023.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Barikut ini hasil penelitian yaitu gambaran karakteristik pasien, waktu tunggu, mutu pelayanan, dan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi.

Tabel 1. Gambaran karakteristik, waktu tunggu, mutu pelayanan, dan kepuasan pasien di Puskesmas

Variabel	Jumlah	Persentase
Kepuasan:		
Tidak puas	60	59,4
Puas	41	40,6
Umur :		
Produktif	75	74,3
Pra lansia	21	20,8
Lansia	5	5
Pendidikan :		
SD	22	21,8
SMP	27	26,7
SMA	43	42,6
Perguruan tinggi	9	8,9
Pekerjaan :		
Wiraswasta	19	18,8
Wirausaha	4	4
Dan lain-lain	22	21,8
Ibu rumah tangga	53	52,5
Pelajar/mahasiswa	3	3
Waktu tunggu		
Tidak tepat waktu	54	53,4
Tepat waktu	47	40,6
Mutu Pelayanan		
Kurang puas	52	51,5
Puas	49	48,5
Total	101	100,0

Tabel 1. Menunjukan bahwa sebanyak 59,4% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Citeureup, paling banyak berusia produktif sebanyak 74,3%, berpendidikan Sekolah Menengah Akhir/Kejuruan (SMA/SMK) sebanyak 42,6%, tidak bekerja atau sebagai ibu rumah tangga sebanyak 52,5%, mengatakan waktu tunggu lama yaitu tidak tepat waktu sebanyak 53,5%, dan mutu palayanan kefarmasian kurang puas yaitu 59,4%.

Analisis bivariat dilakukan untuk melihat pengaruh waktu tunggu dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di pelayanan farmasi Puskesmas Citeureup, didapatkan hasil sebegai berikut:

Table 2. Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Pelayanan Farmasi Puskesmas Citeureup

Waktu Tunggu	Kepuasan				Total		PR (95% CI)	Nilai p
	Tidak Puas		Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Tidak Tepat Waktu	39	72,2	15	27,8	54	100	1,616 (1,129-2,313)	0,009
Tepat Waktu	21	44,77	26	55,3	47	100		
Total	60	59,4	41	40,6	101	100		

Table 3. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Pelayanan Farmasi Puskesmas Citeureup

Mutu Pelayanan	Kepuasan				Total		PR (95% CI)	Nilai p
	Tidak Puas		Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Tidak Puas	41	78,8	11	21,2	52	100	2,033 (1,392-2,970)	0,001
Puas	19	29,1	30	61,2	49	100		
Total	60	59,4	41	40,6	101	100		

Tabel 2 menunjukan hasil analisis pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi yaitu diperoleh sebanyak 72,2% responden palayanan farmasi tepat waktu dan merasa tidak puas, sebanyak 55,3% responden pelayanan farmasi tepat waktu dan merasa puas. Hasil uji statistik didapatkan *p value*= 0,009 (*p value* < α) maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasein terhadap pelayanan farmasi. Kemudian dari hasil analisis diperoleh. Hasil penelitian ini sama dengan yang dilakukan di Puskesmas Lubuk Begalung menyatakan ada hubungan bermakna lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas [6].

Waktu tunggu adalah salah satu dimensi yang memengaruhi kepuasan pasien. Lamanya waktu tunggu adalah salah satu bagian yang berpotensial mempengaruhi ketidakpuasan pasien. Jika waktu tunggu lama maka hal tersebut sangat mengurangi perasaan kenyamanan pasien dan berdampak pada ultilitas pasien di masa mendatang [7].

Pada penelitian ini waktu tunggu pasien sangat variatif mulai dari 5,01 menit hingga 34.54 menit. Sedangkan waktu tunggu yang baik dalam melakukan pelayana kefarmasian adalah kurang dari 10 menit, sehingga pasien tidak menunggu pemberian obat terlalu lama [8]. Menurut SPM Puskesmas Citeureup waktu tunggu pemberian obat memiliki waktu 15 menit sehingga waktu tunggu pelayanan obat di Puskesmas Citeureup masih belum optimal dan kurang baik dengan rata-rata waktu pelayanan farmasi berada pada 17,11 menit.

Tabel 3 menunjukan hasil analisis pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi yaitu sebanyak 78,8% responden yang menganggap mutu pelayanan merasa tidak puas dan 61,2% responden yang menganggap mutu pelayanan merasa puas. Hasil uji statistik didapatkan *p value*= 0,001 (*p value* < α) maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasein terhadap pelayanan farmasi. Hasil penelitian ini sama dengan yang dilakukan Puskesmas Pringsewu menyatakan bahwa ada hubungan mutu pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan [9].

Kualitas pelayanan diutamakan pada upaya memenuhi kebutuhan dan rasa keinginan konsumen serta ketepatan dalam menyampaikan untuk menjaga keseimbangan keinginan konsumen [10]. Mutu harus dilengkapi dengan adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas keinginan konsumen dengan standar pekerjaan karyawan, adanya keseimbangan antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang etlah dijanjikan dan adanya kesesuaian antara kualitas pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen [11].

CONCLUSIONS

Waktu tunggu berkaitan dengan ketepatan petugas farmasi dalam melayani pasien, semakin tepat waktu pelayanan terhadap pasien maka pasien akan merasa semakin puas terhadap pelayanan farmasi. Mutu pelayanan berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan petugas farmasi kepada pasien, semakin baik pelayanan yang diberikan maka pasien akan semakin merasa puas. Karena itu instalasi farmasi harus memperhatikan lagi perbaikan kepuasan pelayanan dan kepuasan manajemen waktu tunggu kefarmasian, dengan cara memperhatikan SPM farmasi, bersikap ramah dan jelas dalam menyampaikan informasi guna memperbaiki mutu pelayanan yang baik dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pasien.

ACKNOWLEDGEMENT

Terima kasih kepada Dekan Fakultas Ilmu dan Teknologi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Cimahi yang selalu memberikan motivasi dan dukungan sehingga penelitia ini dapat terselesaikan dengan baik, dan terimakasih kepada Kepala Puskesmas Citeureup Cimahi yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian.

REFERENCES

[1] N. Prihartini, Y. Yuniar, A. L. Susyanty, dan R. Raharni, "Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia," *J. Kefarmasian Indones.*, vol. 10, no. 1, hal. 42–49, 2020, doi: 10.22435/jki.v10i1.1697.

[2] M. Zebua, *Pemasaran Produk Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.

[3] C. A. Rahmah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan," *J. Manaj. Tools*, vol. 12, no. 2, hal. 30–44, 2020.

[4] Suherlina, S. W. Nasution, M. Silaen, dan T. Suyono, "Pengaruh Waktu Tunggu Pengambilan Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018," *J. Mutiara Kesehat. Masy.*, vol. 3, no. 2, hal. 90–98, 2018.

[5] U. J. Mahendro, D. Ningsih, dan S. R. Handayani, "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri," *J. Islam. Pharm.*, vol. 7, no. 2, hal. 86–93, 2023, doi: 10.18860/jip.v7i2.17455.

[6] A. Dewi, Eravianti, dan D. K. Putri, "Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung," *Semin. Nas. Syedza Saintika*, hal. 45–54, 2020.

[7] S. M. Sandag, A. E. Manampiring, dan G. A. E. Ratag, "Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Manado," *Med. Scope J.*, vol. 4, no. 2, hal. 104–114, 2023, doi: 10.35790/msj.v4i2.44803.

[8] S. Shulihah, "Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kota Bogor," *PubHealth J. Kesehat. Masy.*, vol. 3, no. 1, hal. 26–32, 2024, doi: 10.56211/pubhealth.v3i1.573.

[9] D. K. Putri, F. N. Maliza, dan T. Miftausakina, "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Uptd Puskesmas Pringsewu Tahun 2022," *J. Farm.*, hal. 1–8, 2022.

[10] J. Rismawati, N. O. Gultom, U. Atma, dan J. Yogyakarta, "Quality Analysis of Health Center Service Management for Efforts to Improve Patient Satisfaction," vol. 1, no. 2, hal. 71–80, 2023.

[11] A. C. P. Inaray, F. Soewignyo, E. R. Sumanti, dan D. W. Mandagi, "Exploring the Nexus Between Service Quality, Patient Satisfaction, and Recommendation Intentions in Faith-Based Hospital Settings," *EKUITAS (Jurnal Ekon. dan Keuangan)*, vol. 8, no. 3, hal. 398–417, 2024, doi: 10.24034/j25485024.y2024.v8.i3.6527.