

Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep terhadap Tingkat Kepuasan Pasien pada Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit X

Nita Maulida, Ayu Izzatin Haifa*, Tisa Amalia, Vina Fauziah
Politeknik Meta Industri Cikarang

*Corresponding author: ayuizzatin@politeknikmeta.ac.id

Abstract

A hospital is a healthcare institution that provides comprehensive healthcare services, including inpatient, outpatient, and emergency care. Health insurance, especially in the context of the Social Security Administering Body (BPJS) program, aims to protect the health of every participant and fulfill basic healthcare needs. Some patients have positive experiences with BPJS services, while others may face challenges or discomfort in using BPJS services. This research aims to analyze the relationship between prescription service waiting times and patient satisfaction levels among BPJS outpatient patients at Hospital X. Waiting time for prescription services is the period between the patient submitting a prescription and receiving the finished or compounded medication. Data from Hospital X in January-May 2022 showed that BPJS patients dominated with 41%, while general patients and other insurance participants accounted for only 21% dan 38%, respectively. The research method used in this study is a descriptive survey with a cross-sectional design, employing incidental sampling techniques. The research was conducted at Hospital X in August 2022, with 92 respondents filling out questionnaires. Data analysis was performed using SPSS version 26.0, including Pearson correlation tests, means, and standard deviations. Sociodemographic results showed an equal distribution of male and female respondents (50%), with the majority aged 26-35 years (37%). Approximately 17.4% of respondents were repeat patients, and 70.65% had non-compounded prescriptions. The analysis revealed a significant relationship between waiting time for prescription services and patient satisfaction at Hospital X. For both non-compounded and compounded prescriptions, the p-value was found to be less than or equal to 0.05 (p-value = 0.049 for non-compounded prescriptions and p-value = 0.024 for compounded prescriptions), indicating a significant correlation. The conclusion of this research is the rejection of the null hypothesis because the p-value is lower than 0.05, confirming the existence of a relationship between waiting time for prescription services and patient satisfaction at Hospital X.

Keywords: Hospital, Social Security Administering Body, patient satisfaction, waiting time for prescription services, prescription.

Abstrak

Rumah Sakit adalah institusi kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan lengkap termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Jaminan Kesehatan, khususnya dalam konteks program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), bertujuan untuk melindungi kesehatan setiap peserta dan memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Beberapa pasien memiliki pengalaman positif dengan pelayanan BPJS, namun ada juga pasien yang mungkin menghadapi tantangan atau ketidaknyamanan dalam menggunakan layanan BPJS. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan resep terhadap tingkat kepuasan pasien pada pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit X. Waktu tunggu pelayanan obat Waktu tunggu pelayanan obat adalah periode antara penyerahan resep oleh pasien hingga penerimaan obat jadi atau racikan. Data dari Rumah Sakit X pada Januari-Mei 2022 menunjukkan bahwa pasien BPJS mendominasi dengan 41%, sementara pasien umum dan peserta asuransi lainnya masing-masing hanya 21% dan 38%. Metode penelitian ini adalah survei deskriptif dengan desain *cross-sectional*, menggunakan teknik sampling insidental. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit X pada Agustus 2022, dengan 92 responden yang mengisi kuesioner. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 26.0, mencakup uji korelasi *pearson*, *mean*, dan standar deviasi. Hasil sosiodemografi menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki dan perempuan seimbang (50%), dengan mayoritas berusia 26-35 tahun (37%). Sebanyak 17.4% responden merupakan pasien berulang dan 70.65% memiliki resep non-racikan. Analisis mengungkap adanya hubungan signifikan antara waktu tunggu pelayanan resep dan kepuasan

pasien di Rumah Sakit X. Pada resep non-racikan maupun racikan, nilai p (p-value) ditemukan kurang dari atau sama dengan 0.05 (p-value = 0.049 untuk resep non-racikan dan p-value = 0.024 untuk resep racikan), mengindikasikan korelasi yang signifikan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah penolakan nol hipotesis karena p-value lebih rendah dari 0.05, mengonfirmasi adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dan kepuasan pasien di Rumah Sakit X.

Kata kunci: Rumah sakit, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, kepuasan pasien, waktu tunggu pelayanan obat, resep.

PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 tahun 2008, Rumah Sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan telah disediakan pemerintah untuk membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan, salah satunya adalah jaminan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Jaminan Kesehatan merupakan suatu bentuk perlindungan kesehatan agar setiap peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang terdaftar dalam program jaminan BPJS (Peraturan Presiden Republik Indonesia, 2013). Beberapa pasien memiliki pengalaman positif dengan pelayanan BPJS, seperti kemudahan pendaftaran, akses ke layanan kesehatan, dan penanganan klaim yang memuaskan. Di sisi lain, ada juga pasien yang menghadapi tantangan atau ketidaknyamanan dalam menggunakan layanan BPJS, seperti antrian panjang, keterbatasan pilihan rumah sakit atau dokter, atau masalah administratif. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan suatu kegiatan yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu bagi pasien. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal dan merupakan spesifikasi teknis untuk tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit di bagian Farmasi yaitu waktu tunggu, pelayanan obat, tidak adanya

kejadian kesalahan pemberian obat, kepuasan konsumen, dan penulisan resep sesuai formularium. 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). Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah waktu tunggu pelayanan resep.

Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat. Dengan standar yang telah ditetapkan Kementerian Kesehatan adalah ≤ 30 menit untuk obat jadi, sedangkan waktu tunggu pelayanan resep sampai dengan menerima obat racikan dengan standar yang telah ditetapkan Kementerian Kesehatan adalah ≤ 60 menit (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2008). Berdasarkan hasil penelitian Savita (2020), hasil dari waktu tunggu dari 100 resep rawat jalan di Instalasi Rumah Sakit Puri Husadatama Mesuji Lampung, yang memenuhi standar sebanyak 77 resep non racikan dan sebanyak 19 resep racikan. Rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan resep non racik 21 menit 13 detik, dan 36 menit 14 detik 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 ≤ 30 menit resep non racik dan ≤ 60 menit resep racik. Hasil tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Puri Husadatama termasuk dalam kategori puas. Sarana kesehatan pada umumnya memiliki masalah

yang sama yaitu keterbatasan sumber daya untuk melakukan pelayanan yang memadai. Kurangnya jumlah SDM berdampak pada beban kerja yang berlebih dan menurunnya mutu pelayanan yang ditandai dengan tidak tercapainya indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) di sarana kesehatan. Rumah Sakit X adalah rumah sakit yang berlokasi di Kabupaten Bekasi. Kegiatan pelayanan RS X salah satunya pelayanan resep dengan resep pada bulan Juli tahun 2022 sebanyak 1050 pasien. Pelayanan resep dilakukan di instalasi farmasi oleh Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) yang berjumlah 7 orang terbagi dalam 3 *shift*. Tingginya jumlah resep dilihat dari data kunjungan pasien perbulan di RS X yang tidak diimbangi dengan ketersediaan jumlah TTK yang ada. Keterbatasan jumlah TTK yang ada berpengaruh pada beban kerja TTK sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan diantaranya lamanya waktu tunggu pasien terhadap pelayanan resep, menurunnya tingkat kepuasan pasien, dan meningkatnya risiko kesalahan pengobatan (*medication error*). Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian analisis hubungan waktu tunggu pelayanan resep terhadap tingkat kepuasan pasien pada pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit X karena jumlah pasien BPJS lebih banyak dibandingkan dengan pasien lainnya yaitu dengan persentase 41% berdasarkan data bulan Januari – Mei 2022 di Rumah Sakit X, sedangkan pasien umum dan asuransi lainnya masing – masing hanya 21% dan 38%, dengan judul Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep terhadap Tingkat Kepuasan Pasien pada Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit X.

BAHAN DAN METODE

Bahan

Lembar Pengumpul Data (LDP) dan Kuisoner.

Metode

Penelitian ini merupakan non eksperimental (observasional) dengan jenis penelitian survei deskriptif melalui rancangan *cross sectional*.

Variabel adalah sesuatu yang digunakan sebagai ciri, sifat, atau ukuran yang dimiliki atau didapatkan oleh satuan tentang sesuatu konsep pengertian tertentu (Notoatmodjo, 2018). Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Variabel independen pada penelitian ini yaitu waktu tunggu, sedangkan variabel dependennya yaitu kepuasan pasien. Populasi dalam penelitian adalah pasien BPJS rawat jalan yang menebus resep obat di Instalasi Farmasi di Rumah Sakit X pada bulan Juli tahun 2022 sebanyak 1050 pasien. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus Slovin. Berdasarkan hasil perhitungan dari rumus didapatkan hasil sampel sebanyak 92 resep, Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui pengamatan langsung (observasi) dengan menggunakan Lembar Pengumpul Data (LDP) dan Kuisoner. Pencatatan dimulai pada saat pasien menyerahkan resep sampai dengan pasien menerima obat dari apoteker. Kriteria Inklusi penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Pasien BPJS rawat jalan yang menebus resep obat di Instalasi Farmasi di Rumah Sakit X pada bulan Agustus 2022.
- Bersedia menjadi responden dengan meminta persetujuan terlebih dahulu sebelum dilakukan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Tabel 1, 65 resep non racikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X sebanyak 49 resep (75,38%) waktu tunggu non racikan \leq 30 menit dan 16 resep (24,62%) waktu tunggu racikan \geq 30 menit. Waktu tunggu pelayanan resep non racikan \geq 30 menit disebabkan adanya polifarmasi dalam resep, adanya kekosongan obat sehingga petugas Instalasi Farmasi konfirmasi terlebih dahulu kepada dokter. Jika waktu nya lebih dari 30 menit dinyatakan bahwa belum sesuai standar pelayanan minimal kategori waktu tunggu pelayanan farmasi non racikan atau obat jadi (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2008)

Tabel 1. Waktu tunggu pelayanan resep non racikan

Waktu Tunggu Non Racikan	Frekuensi	Persentase (%)
\leq 30 menit	49	75,38%
\geq 30 menit	16	24,62%

Tabel 2. Hasil SPSS waktu tunggu pelayanan resep non racikan

Descriptive Statistics					
	<i>N</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>
Skrining Resep	65	00:40	05:12	01:45	01:02
Pengambilan Obat	65	00:29	03:00	01:26	00:42
Etiket Obat	65	00:25	03:48	01:30	00:47
Pemberian Informasi Obat	65	00:37	05:38	01:58	01:05
<i>Valid N (listwise)</i>	65				

Tabel 3. Waktu tunggu pelayanan resep racikan

Waktu Tunggu Racikan	Frekuensi	Proporsi (%)
≤ 60 menit	24	54,5
≥ 60 menit	3	45,5

Berdasarkan Tabel 3, didapatkan data 27 resep racikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X dengan waktu tunggu selama ≤ 60 menit sebanyak 24 resep (88,89%) dan waktu tunggu selama ≥ 60 menit sebanyak 3 resep (11,11%). Waktu tunggu pelayanan resep racikan ≥ 60 menit disebabkan adanya beberapa racikan dalam satu resep, adanya kekosongan obat

sehingga petugas Instalasi Farmasi konfirmasi terlebih dahulu kepada dokter. Jika waktu nya lebih dari 60 menit dinyatakan bahwa belum sesuai dengan standar pelayanan minimal di rumah sakit kategori waktu tunggu pelayanan resep racikan (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2008).

Tabel 4. Hasil SPSS waktu tunggu pelayanan resep racikan

Descriptive Statistics					
	<i>N</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>
Skrining Resep	27	01:04	05:56	02:44	01:19
Pengambilan Obat	27	00:48	04:12	01:54	00:49
Racik Obat	27	02:17	07:03	03:57	01:11
Etiket Obat	27	00:50	03:45	01:39	00:44
Pemberian Informasi Obat	27	01:13	06:32	03:14	01:38
<i>Valid N (listwise)</i>	27				

Tabel 5. Hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep non racikan terhadap kepuasan pasien

Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien				Total	P Value	
	Cukup Puas		Puas				
	F	%	F	%			
≤ 30 menit	11	22,4%	38	77,6%	49	100%	0,049
>30 menit	10	62,5%	6	37,5%	16	100%	

Berdasarkan Tabel 5, didapatkan data dari 65 responden di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X, yaitu waktu tunggu pelayanan resep non racikan ≤ 30 menit sebesar 22,4% dengan jumlah 11 responden merasa cukup puas dan 77,6% dengan jumlah 38 responden merasa puas, sedangkan waktu tunggu pelayanan

resep non racikan > 30 menit sebesar 62,5% dengan jumlah 10 responden cukup puas dan 37,5% dengan jumlah 6 responden merasa puas. Dengan menggunakan SPSS 26.0 analisis uji Korelasi menunjukkan hasil statistik yang didapatkan nilai *p value* 0,049 < α = 0,05.

Tabel 6. Hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep racikan terhadap kepuasan pasien

Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien				Total		P Value
	Cukup Puas		Puas		F	%	
	F	%	F	%			
≤ 60 menit	3	12,5%	21	87,5%	24	100%	0,024
> 60menit	1	33,3%	2	66,7%	3	100%	

Berdasarkan Tabel 6, didapatkan data dari 27 responden di instalasi farmasi Rumah Sakit X, menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan resep racikan ≤ 60 menit sebesar 21% dengan jumlah 21 responden merasa cukup puas dan 87,5% dengan 21 responden merasa puas. Persentase waktu tunggu pelayanan resep racikan > 60 menit sebesar 33,3% dengan jumlah 1 responden merasa cukup puas dan 66,7% dengan jumlah 3 responden merasa puas. Dengan menggunakan SPSS 26.0 analisis uji Korelasi menunjukkan hasil statistik yang didapatkan nilai $p\ value = 0,024 < \alpha = 0,05$.

Berdasarkan hasil penelitian diatas bahwa $p\ value$ dibawah 0,05 maka dari itu dikatakan ditolak yang menunjukkan bahwa adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep terhadap kepuasan pasien. Pelayanan resep yang lama akan menurunkan tingkat kepuasan dalam hal waktu tunggu pelayanan resep, begitupun sebaliknya ketika pelayanan resep yang cepat maka akan meningkatkan kepuasan pasien serta pasien akan merasa loyal terhadap pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi dalam hal waktu tunggu.

Kepuasan pasien sendiri tidak hanya tentang waktu tunggu pelayanan resep, tetapi tentang bagaimana petugas Instalasi Farmasi memberikan pelayanan yang terbaik dalam hal pelayanan, serta fasilitas terbaik yang diberikan oleh Rumah Sakit X kepada pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan penelitian di RSUD Dr. Loekono Hadi Kudus menunjukkan bahwa adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racik dan kepuasan pasien terhadap

pelayanan di rawat jalan dengan nilai $p = 0,000$ dan $OR = 5,878$. Hal ini menunjukkan bahwa lamanya waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racik di rawat jalan akan beresiko membuat pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di rawat jalan sebesar 5,878 kali dan begitupun dengan sebaliknya (Permana, 2018).

Dalam Standar Pelayanan Minimal di rumah sakit, terdapat 4 indikator, yaitu waktu tunggu pelayanan obat racikan dan non racikan, tidak adanya kesalahan pemberian obat, kepuasan pasien dan penulisan sesuai formularium (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2008). Dari sejumlah indikator kinerja, yang paling mempengaruhi kepuasan pasien adalah indikator waktu tunggu. Pasien memiliki ekspektasi waktu tunggu pelayanan ketika menerima pelayanan di rumah sakit (Astari, dkk., 2022).

Kualitas pelayanan yang dinilai kurang baik oleh pasien menjadi kritik dan saran bagi rumah sakit sebagai bahan untuk mengevaluasi pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X agar lebih baik, sedangkan untuk pelayanan yang dinilai telah baik agar dapat dipertahankan atau bahkan lebih ditingkatkan sehingga Rumah Sakit X dapat memberikan pelayanan yang terbaik agar pasien dan keluarga pasien merasa puas atas pelayanan yang di dapatkan serta rumah sakit mendapatkan keuntungan lebih dari masyarakat. Semakin rumah sakit dinilai baik oleh banyak orang, semakin banyak pasien yang percaya untuk melakukan pengobatan di rumah sakit tersebut.

Tabel 7. Hasil SPSS hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien

		Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
Puas	<i>Pearson Correlation</i>	1	-.883 [*]	. ^b
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.047	.
	<i>N</i>	5	5	0
Cukup Puas	<i>Pearson Correlation</i>	-.883 [*]	1	. ^b
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.047		.
	<i>N</i>	5	5	0
Tidak Puas	<i>Pearson Correlation</i>	. ^b	. ^b	. ^b
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.	.	.
	<i>N</i>	0	0	0

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Cannot be computed because at least one of the variables is constant.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis hubungan waktu tunggu pelayanan resep terhadap tingkat kepuasan pasien pada pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit X peneliti dapat menyimpulkan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit X dengan menggunakan Uji Korelasi diperoleh untuk data non racikan $p \text{ value} = 0,049 < \alpha = 0,05$ dan data racikan $p \text{ value} = 0,024 < \alpha = 0,05$.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2013 tentang Jaminan Sosial Kesehatan BPJS di Rumah Sakit.

Savita, Cucu Ria. 2020. Evaluasi Kepuasan Pasien dan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Puri Husadatama Mesuji Lampung. Universitas Ngudi Waluyo.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu pelaksanaan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Astari, Dewanti Widya., Teti Sugiarti, & Neni Rostieni. 2022. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien di Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo*. Bandung: *The Journal of Hospital Accreditation*, 2: 70-75
- Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Novaryatiin, S., Ardhany, S. D., & Aliyah, S. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. Murjani Sampit. Borneo: *Jurnal of Pharmacy*, 1: 22-26.
- Permana, A. 2018. *Evaluasi Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus Periode Februari-April 2018*. Fakultas Farmasi.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta.

