

## **ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP JADI DAN RACIKAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSM AHMAD DAHLAN KEDIRI**

### ***ANALYSIS OF WAITING TIME FOR PRESCRIPTIONS AND MIXTURE SERVICES ON OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION AT THE PHARMACY INSTALLATION OF RSM AHMAD DAHLAN KEDIRI***

**Djembor Sugeng Walujo<sup>1</sup>, Umul Farida<sup>2</sup>, Nisa Maslahatul Ummah<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata  
\*djembor.walujo@iik.ac.id

#### **ABSTRAK**

Pelayanan kefarmasian adalah salah satu pelayanan yang diberikan rumah sakit. Terdapat beberapa indikator dari pelayanan kefarmasian yang harus dipenuhi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit, salah satunya adalah waktu tunggu pelayanan resep jadi dan racikan serta kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep jadi dan racikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSM Ahmad Dahlan Kediri. Metode penelitian yang digunakan adalah survey analitik dengan rancangan cross-sectional. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 380 sampel. Sampel ditentukan menggunakan teknik sampling purposive sampling. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah formulir pengumpulan data waktu tunggu pelayanan resep dan kuisisioner kepuasan pasien. Data yang didapatkan diolah menggunakan analisis deskriptif serta analisis statistik kendall's tau. Dari penelitian ini didapatkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep jadi 48 menit 65 detik, standar pelayanan minimal waktu tunggu pelayanan resep jadi  $\leq 30$  menit. Waktu tunggu pelayanan resep racikan 78 menit 18 detik, standar pelayanan minimal waktu tunggu pelayanan resep jadi  $\leq 60$  menit. Hal ini terjadi karena ada beberapa penyebab yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep yaitu jumlah resep yang masuk dan jumlah item obat. Pada analisis statistik kendall's tau didapatkan nilai signifikan sebesar  $0,064 > 0,05$  yang berarti tidak terdapat pengaruh antara waktu tunggu pelayanan resep jadi dan racikan dengan kepuasan pasien.

**Kata kunci:** Waktu Tunggu; Pelayanan Resep; Kepuasan Pasien

#### **ABSTRACT**

*Pharmaceutical services are among the services provided by hospitals. There are several indicators of pharmaceutical services that must be fulfilled at the Hospital Pharmacy Installation, one of which is the waiting time for prescription and compounding services, as well as patient satisfaction. This research aims to determine the waiting time for prescription and compounding services and its impact on outpatient patient satisfaction at the pharmacy installation of RSM Ahmad Dahlan Kediri. The research method employed in this study is an analytical survey with a cross-sectional design. The sample size for this study consists of 380 samples, determined using purposive sampling technique. The research instruments used in this study are a data collection form for waiting time of prescription services and a patient satisfaction questionnaire. The data obtained was processed using descriptive analysis and Kendall's tau statistical analysis. From this study, the average waiting time for prescription services was found to be 48 minutes and 65 seconds, while the minimum service standard for waiting time for prescription services is  $\leq 30$  minutes. The waiting time for compounded prescription services was 78 minutes and 18 seconds, while the minimum service standard for waiting*

*time for prescription services is  $\leq 60$  minutes. This occurs because there are several factors that influence the duration of waiting time for prescription services, such as the number of incoming prescriptions and the number of medication items. In the Kendall's tau statistical analysis, a significant value of  $0,064 > 0,05$  was obtained, indicating that there is no influence between the waiting time for prescription and compounding services and patient satisfaction.*

**Keywords:** *Waiting Time; Prescription Services; Patient Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Pelayanan farmasi merupakan salah satu jenis pelayanan rumah sakit yang minimal ada di rumah sakit. Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Pelayanan farmasi klinik yang dilakukan salah satunya adalah pengkajian dan pelayanan resep [1].

Pada pelayanan farmasi di rumah sakit, waktu tunggu pelayanan obat adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu proses pelayanan mulai dari pasien menyerahkan resep sampai dengan pasien menerima obat. Waktu tunggu yang lama dapat menjadikan faktor ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan [2].

Salah satu jenis pelayanan rumah sakit yang wajib ada adalah pelayanan farmasi. Indikator dari pelayanan farmasi adalah waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racikan dan kepuasan pasien. Standar waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racikan yang ditetapkan pemerintah melalui Standar Pelayanan Minimal rumah sakit yaitu waktu tunggu resep obat jadi adalah  $\leq 30$  menit dan obat racikan adalah  $\leq 60$  menit [3].

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Roselina (2021) di RS swasta tipe B Propinsi Jawa Barat menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 40 menit 14 detik sedangkan waktu tunggu pelayanan resep non-racik adalah 26 menit 58 detik, sehingga dapat disimpulkan waktu tunggu pelayanan resep di RS swasta tipe B Propinsi Jawa Barat memenuhi standar yang telah ditentukan [4]. Pada penelitian yang dilakukan oleh Reslina (2021) di RSUP Dr. M. Djamil Padang waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi belum sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep jadi 36 menit 23 detik sedangkan untuk waktu tunggu pelayanan resep racikan membutuhkan waktu rata-rata 69 menit 48 detik [5].

Waktu tunggu pelayanan resep juga memengaruhi harapan pasien atas pelayanan rumah sakit, terutama dalam hal pelayanan instalasi farmasi rumah sakit. Jika pasien merasa tidak puas atas pelayanan yang disediakan termasuk pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit maka pasien selaku konsumen akan mempertimbangkan ulang untuk berkunjung kembali ke rumah sakit sehingga dapat berdampak terhadap jumlah kunjungan rumah sakit [6].

Fasilitas pelayanan kesehatan di Kediri saat ini sudah banyak ditemui dan memiliki fasilitas yang lengkap yang salah satunya adalah Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri. RSM Ahmad Dahlan merupakan rumah sakit tipe C yang terletak di Jalan Gatot Subroto No.84, Mrican, Mojoroto, Kediri, Jawa Timur [7]. Jumlah rata-rata lembar resep pasien rawat jalan setiap bulan yang masuk di Instalasi Farmasi RSM Ahmad Dahlan sebanyak 6.620 lembar resep. Jumlah pasien rawat jalan yang banyak tentunya menuntut pihak rumah sakit untuk mengedepankan kualitas pelayanan pasien.

Persaingan pelayanan rumah sakit yang semakin ketat dan banyaknya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan bermutu memaksa rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Waktu tunggu adalah salah satu indikator yang menyebabkan ketidakpuasan pasien, yang mempengaruhi loyalitas pasien. Waktu tunggu pelayanan resep yang lama dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien [8].

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui waktu tunggu resep jadi dan racikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSM Ahmad Dahlan Kediri.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan rancangan cross-sectional. Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi RSM Ahmad Dahlan Kediri, dilaksanakan pada bulan Maret-April 2023. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang menebus resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 377 sampel yang didapatkan berdasarkan perhitungan rumus slovin. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Instrumen pada penelitian ini adalah formulir pengumpulan data waktu tunggu pelayanan resep dan kuisioner kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSM Ahmad Dahlan Kediri. Sebelum kuisioner digunakan untuk mengukur kepuasan pasien, diperlukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada 30 sampel. Uji validitas dikatakan valid jika hasil  $r$  hitung  $>$   $r$  table maka valid dengan sig 5%. Uji reliabilitas dengan melihat nilai Cronbach's Alpha, jika nilai Cronbach's Alpha  $>$  0,60 maka variabel tersebut dikatakan reliabel. Analisis data waktu tunggu menggunakan statistik deskriptif dihitung nilai mean sehingga didapatkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep jadi dan racikan pasien rawat jalan. Analisis deskriptif digunakan pada karakteristik responden hasilnya diwujudkan dalam bentuk persen dan tabel. Analisis statistik yang digunakan adalah statistik non-parametris yaitu uji korelasi kendall's tau untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep jadi dan racikan terhadap kepuasan pasien. Nilai signifikansi yang digunakan sebesar 5% atau 0,05. Jika Sig  $>$  0,05 maka tidak terdapat hubungan. Jika Sig  $<$  0,05 maka terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep jadi dan racikan terhadap kepuasan pasien.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini menggunakan 380 responden, dimana terdapat 259 responden dengan resep jadi dan 121 responden dengan resep racikan.

### Karakteristik Responden

**Tabel 1.** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Perempuan	223	58,68%
2	Laki-Laki	157	41,32%
	<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 1, jenis kelamin responden terdiri dari perempuan dengan 223 responden (58,68%) dan laki-laki dengan 157 responden (41,32%). Terlihat bahwa terdapat selisih antara jumlah responden perempuan yang lebih tinggi dibandingkan dengan jumlah responden laki-laki. Dibandingkan dengan pasien laki-laki, pasien perempuan mempunyai keinginan dan ketertarikan untuk melakukan pemeriksaan kesehatan secara rutin. Pasien laki-laki cenderung memilih memeriksakan kesehatannya jika kondisinya sudah parah. Dibandingkan laki-laki, kondisi psikologis perempuan memiliki pandangan yang lebih teliti dan peduli akan kondisi kesehatannya [9].

**Tabel 2.** Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	17-20 Tahun	18	4,74%
2	21-30 Tahun	43	11,32%
3	31-40 Tahun	96	25,26%
4	41-50 Tahun	88	23,16%
5	51-60 Tahun	87	22,89%
6	>60 Tahun	48	12,63%
<b>Total</b>		<b>380</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 2, responden sebagian besar berusia 31-40 tahun (25,26%), 41-50 tahun (23,16%), 50-60 tahun (22,89%). Kategori umur berdasarkan Kemenkes (2016), neonatal dan bayi (0-1 tahun), balita (1-5 tahun), anak prasekolah 5-6 tahun, anak 6-10 tahun, remaja 10-19 tahun, WUS/PUS (15-49 tahun) atau dewasa 19-44 tahun sampai dengan pra lanjut usia 45-59 tahun, dan lanjut usia 60 tahun ke atas [10]. Berdasarkan penelitian sebelumnya kondisi seseorang sangat dipengaruhi oleh bertambahnya usia dengan menurunnya fungsi organ. Seseorang pada usia produktif lebih memahami akan pentingnya kesehatan karena tubuh yang sehat dapat menunjang aktivitas bekerja [11].

**Tabel 3.** Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	SD	68	17,89%
2	SMP	95	25%
3	SMA	196	51,58%
4	Diploma	10	2,63%
5	Sarjana	11	2,89%
<b>Total</b>		<b>380</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden mempunyai tingkat pendidikan yang beragam. Dari tabel 3, responden yang diteliti sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 196 orang (51,58%). Berdasarkan penelitian sebelumnya pendidikan adalah satu diantara banyak faktor yang bisa berpengaruh atas persepsi seseorang dalam menilai suatu hal, karena pendidikan yang dimiliki oleh seseorang akan memperlihatkan seberapa tinggi tingkat kecerdasan seseorang. Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap pengetahuan, sikap serta perilaku seperti pada persepsi kepuasan seseorang terhadap pelayanan kefarmasian [12].

**Tabel 4.** Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	PNS	5	1,32%
2	Pelajar/ Mahasiswa	22	5,79%
3	Petani	93	24,47%
4	Wiraswasta	101	26,58%
5	Karyawan Swasta	53	13,95%
6	Lainnya	106	27,89%
<b>Total</b>		<b>380</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 5, responden yang diteliti sebagian besar terdapat pada kategori lainnya yang sebagian besar adalah ibu rumah tangga sebanyak 106 orang (27,89%) dan wiraswasta sebanyak 101 orang (26,58%). Pekerjaan yang dimiliki seseorang akan berdampak pada kepuasannya atas pelayanan kesehatan khususnya pada pelayanan kefarmasian. Individu dengan pekerjaan yang berpendapatan cukup akan mempunyai harapan lebih tinggi atas pelayanan kesehatan yang diterimanya. Kualitas pelayanan yang diharapkan seringkali berkaitan dengan kelengkapan dan kualitas sarana maupun prasarana yang tersedia di tempat pelayanan kesehatan [13].

### **Distribusi Resep Jadi dan Racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSM Ahmad Dahlan Kediri**

**Tabel 5.** Distribusi Resep Jadi dan Racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSM Ahmad Dahlan Kediri

No.	Jenis Resep	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Jadi	259	68,16%
2	Racikan	121	31,84%
<b>Total</b>		<b>380</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 5, jumlah resep racikan sebesar 121 lembar (31,84%) dan resep jadi sebesar 259 lembar (68,16%). Jumlah resep jadi lebih banyak dibandingkan resep obat racikan. Jenis resep dibedakan menjadi dua yaitu resep jadi dan racikan. Jenis resep racikan membutuhkan waktu pengerjaan yang lebih lama dibandingkan dengan resep obat jadi. Resep jadi juga memerlukan waktu yang hamper sama dengan resep obat racikan, dikarenakan terdapat beberapa jenis penyakit yang memerlukan banyak obat pada setiap pengobatannya. Jumlah item obat yang banyak juga akan mempengaruhi lamanya waktu tunggu. Penumpukan resep pada saat poli bersama juga mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep, untuk itu petugas dituntut untuk lebih cepat dan teliti dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

### **Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Jadi dan Racikan**

**Tabel 6.** Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Jadi dan Racikan

Jenis Resep	Jumlah Resep	Rata-rata (menit)
Jadi	259	48,65
Racikan	121	78,18

Berdasarkan tabel 6, rata-rata waktu tunggu resep jadi adalah 48,65 menit, sedangkan rata-rata waktu tunggu resep racikan adalah 78,18 menit. Hasil yang didapatkan belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu untuk resep jadi  $\leq 30$  menit dan resep racikan  $\leq 60$  menit [3]. Terdapat beberapa penyebab yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep jadi dan racikan yaitu jumlah resep yang masuk dan jumlah item obat pada resep menjadi penyebab lamanya waktu tunggu yang diperlukan. Penumpukan resep terjadi ketika poliklinik yang serentak melakukan pelayanan. Semakin banyak resep yang masuk pada waktu yang bersamaan maka semakin lama waktu tunggu yang diperlukan. Jumlah item obat yang disiapkan farmasi berpengaruh

pada durasi proses pengerjaan. Semakin banyak jumlah item obat yang disiapkan dalam satu resep, semakin meningkat durasi yang diperlukan untuk menyelesaikannya. Sebaliknya, bila jumlah resep yang masuk sedikit dan jumlah item obat dalam resep sedikit maka semakin cepat waktu tunggu yang diperlukan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya banyak faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Faktor pertama adalah jumlah petugas instalasi farmasi. Kedua, jumlah obat yang dibuat serta banyak tidaknya resep yang masuk mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Ketiga adalah sarana dan prasarana termasuk penggunaan teknologi computer dalam pelayanan resep [14]. Resep yang dilayani pada saat sibuk mempunyai waktu tunggu lebih lama dibandingkan pada saat tidak sibuk, karena pada saat itu semua ruangan pemeriksaan sudah lengkap dalam memberikan pelayanan sehingga di instalasi farmasi rawat jalan terjadi penumpukan resep [15].

### Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan

**Tabel 6.** Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan

No	Pernyataan	Penilaian				
		Sangat Puas 5	Puas 4	Cukup Puas 3	Kurang Puas 2	Tidak Puas 1
1.	Waktu tunggu pelayanan resep sejak penyerahan resep hingga penyerahan obat tidak lama	76 (1,97%)	113 (2,97%)	148 (3,90%)	43 (1,13%)	0
2.	Kecepatan petugas melayani resep pasien	53 (1,40%)	163 (4,29%)	129 (3,40%)	35 (0,92%)	0
3.	Petugas ramah dalam melayani pasien	73 (1,92%)	257 (6,67%)	50 (1,32%)	0 (0%)	0 (0%)
4.	Petugas sopan dalam melayani pasien	87 (2,29%)	249 (6,55%)	44 (1,16%)	0 (0%)	0 (0%)
5.	Petugas mendengar dengan sabar pertanyaan pasien	96 (2,53%)	250 (6,58%)	34 (0,89%)	0 (0%)	0 (0%)
6.	Petugas dapat memberi solusi terhadap keluhan / complain	110 (2,90%)	234 (6,16%)	36 (0,95%)	0 (0%)	0 (0%)
7.	Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu pelayanan resep	104 (2,74%)	236 (6,21%)	40 (1,05%)	0 (0%)	0 (0%)
8.	Kecukupan tempat duduk di ruang tunggu	115 (3,03%)	224 (5,90%)	41 (1,08%)	0 (0%)	0 (0%)
9.	Petugas mengingatkan agar patuh minum obat	111 (2,92%)	233 (6,13%)	36 (0,95%)	0 (0%)	0 (0%)
10.	Petugas mampu memberikan informasi terkait dengan obat secara jelas	116 (3,05%)	230 (6,05%)	34 (0,89%)	0 (0%)	0 (0%)
<b>Total</b>		940	2189	592	78	0
<b>Persentase</b>		25%	58%	16%	2%	0%

Berdasarkan tabel 6, distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSM Ahmad Dahlan Kediri Bulan April 2023 dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak pada penilaian sangat puas terdapat pada pernyataan mengenai petugas mampu memberikan informasi terkait dengan obat secara jelas dengan jumlah responden 116 responden (3,05%). Jumlah

responden terbanyak pada penilaian puas terdapat pada pernyataan mengenai petugas ramah dalam melayani pasien dengan jumlah responden 257 responden (6,67%). Jumlah responden terbanyak pada penilaian kurang puas terdapat pada pernyataan mengenai waktu tunggu pelayanan resep sejak penyerahan resep hingga penyerahan obat tidak lama dengan jumlah responden 43 responden (1,13%). Pada tabel 6, waktu tunggu pelayanan resep yang lama dan kecepatan petugas dalam melayani resep menjadi penyebab kurang puasnya pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di instalasi farmasi RSM Ahmad Dahlan Kediri. Hal ini selaras dengan penelitian sebelumnya salah satu faktor yang menyebabkan kurangnya kepuasan pasien adalah kecepatan petugas dalam melayani resep [11]. Keterlambatan atau lamanya petugas dalam penyerahan obat kepada pasien disebabkan oleh jumlah kunjungan pasien yang tidak sebanding dengan petugas farmasi yang ada. Pelayanan memerlukan waktu yang lebih lama untuk melayani pasien. Selain itu, pada saat peracikan obat atau pengambilan obat, petugas tidak bisa melakukan dengan terburu-buru karena memerlukan ketelitian yang tinggi untuk menghindari kesalahan pada saat pengambilan obat yang membahayakan kondisi pasien.

### Uji Normalitas

**Tabel 7.** Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
N		380
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.07355514
Most Extreme Differences	Absolute	.033
	Positive	.033
	Negative	-.033
Test Statistic		.033
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Berdasarkan tabel 7, tersebut dapat diketahui bahwa nilai signifikansi adalah 0,200. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data berdistribusi

normal. Nilai signifikansi pada tabel didapatkan hasil 0,200 maka lebih besar dari 0,05 sehingga data berdistribusi normal.

### Analisis Statistik

**Tabel 8.** Analisis Statistik *Kendall's Tau*

Correlations				
		Waktu Tunggu		Kepuasan
Kendall's tau_b	Waktu Tunggu	Correlation Coefficient	1.000	.094
		Sig. (2-tailed)	.	.064
		N	380	380
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.094	1.000
		Sig. (2-tailed)	.064	.
		N	380	380

Berdasarkan hasil analisis statistik menggunakan kendall's tau dengan nilai signifikansi 5% atau 0,05, didapatkan hasil bahwa nilai signifikansi 0,064 yang berarti tidak adanya pengaruh waktu tunggu pelayanan resep jadi dan racikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSM Ahmad Dahlan Kediri. Koefisien korelasi waktu tunggu pelayanan resep jadi dan racikan dengan kepuasan pasien rawat jalan sebesar 0,094 yang berarti sangat lemah. Sesuai dengan penelitian sebelumnya hasil analisis korelasi didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,228, dimana tidak terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien [16].

## **KESIMPULAN**

1. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep jadi adalah 48 menit 65 detik, sedangkan waktu tunggu pelayanan resep racikan 78 menit 18 detik.
2. Waktu tunggu pelayanan resep jadi dan racikan belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu waktu tunggu resep jadi  $\leq$  30 menit, sedangkan waktu tunggu resep racikan  $\leq$  60 menit.
3. Berdasarkan analisis uji *kendall's tau* didapatkan nilai signifikan 0,064 berarti tidak ada pengaruh antara waktu tunggu pelayanan resep jadi dan racikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSM Ahmad Dahlan Kediri.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Acknowledge only persons and/or institutions that have made significant contribution to the study. Details of funding sources must be given.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Arini, H. D., Y., Agustina N., Suwastini, A. 2020. Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Farmasi RS X. *Lombok Journal of Science*, 2(2),40-46.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008. *Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Roselina, E., Nurfikri A., Aulia, O. 2021. Evaluasi Layanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi : Waktu Tunggu dan Kendala. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 9(2):56-63.
- Reslina, I., Prameswari, P., Nisa, R. A. 2021. Analisis Kualitatif Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pada Pasien BPJS di Instalasi Farmasi RSUP dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Akademi Farmasi Prayoga*, 6(1),20-28.
- Wirajaya, M. K. M., Vitalina F. C. R. 2022. Faktor yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit: Sistematis Review. *Jurnal Kesehatan*, 13(2),408-415.
- Profil Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri. <https://rsmadkotakediri.com> (Diakses pada tanggal 25 Oktober 2022, pukul 10:09 WIB).

- Purwandari, N. K., Suryoputro, A., Arso, S.P. 2017. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Depo Farmasi Gedung Mceb Rs Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(1),103-110.
- Juwita, D. A., dkk. 2019. *Kajian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. M. Djamil Padang*. *Jurnal Farmasi Higea*, 11(1):32–40
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2016. Rencana Aksi Nasional Kesehatan Lanjut Usia Tahun 2016-2019. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Evi, P. A. M., Ningsih, D., Handayani, S. R. 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2),104-111.
- Dianita, P. S., Latifah, E. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains Dan Praktis*, 3(2):19–23.
- Fadhilah, H., Nurlita, N., Listiana, I. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. *Edu Masda Journal*, 4(2),121-131.
- Prabasiwi, A., Prabandari, S., Dewi, A. K., Nihlatuzzahro, O. 2019. Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Dua Puskesmas Kabupaten Tegal. *Jurnal Ilmiah Farmasi*, 8(1),41-46.
- Yuliani, N. N., Letde, V. 2019. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang Bulan April Tahun 2018. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 4(1),45-52.
- Ihsan, M., Illahi, R. K., Pramestutie, H. R. 2018. Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS terhadap Pelayanan Resep (Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang). *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, 3(2), 59-64.

*NB : Jumlah minimal setiap judul jurnal 4 halaman, dan maksimal 7 halaman*