

PEMBERIAN INFORMASI OBAT DAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA

PROVIDING INFORMATION ON DRUG AND SERVICE WAITING TIMES WITH PATIENT SATISFACTION LEVEL AT RATU ZALECHA MARTAPURA HOSPITAL

Nur Syifa^{1*}, Fahriadi², Rusdiana³

^{1,2}Prodi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Intan Martapura, Kab. Banjar, Indonesia

³Prodi Sarjana Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Intan Martapura, Kab. Banjar, Indonesia

Email : syfafa@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan: Survei di RSUD Ratu Zalecha Martapura ditemukan bahwa untuk informasi tentang waktu tunggu pelayanan obat tidak ada, hal ini berpengaruh terhadap kualitas mutu pelayanan yaitu kepuasan pasien. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah mencari hubungan informasi obat dan waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien. **Metode:** Desain survei analitik korelasi pendekatan *cross sectional* digunakan pada penelitian ini. Populasi pasien BPJS rawat jalan sebanyak 79.520 orang, sampel 398 orang dipilih melalui teknik *systematic random sampling*. Variabel yang diteliti yaitu informasi obat, waktu tunggu pelayanan, dan tingkat kepuasan pasien. Instrumen menggunakan lembar kuesioner dan *stopwatch*. Analisis data univariat dan bivariat termasuk uji *Chi Square*. **Hasil:** Hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan kuat antara informasi obat dan kepuasan pasien nilai *p value* $0,001 \leq 0,05$. Hubungan kuat antara waktu tunggu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien nilai *p value* sebesar $0,000 \leq 0,05$. **Kesimpulan:** Informasi obat maupun waktu tunggu memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. **Saran:** Sebagai implikasi untuk mempercepat waktu tunggu pelayanan, rumah sakit dapat menghadirkan layanan antar obat sebagai langkah untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci: kepuasan pasien, pemberian informasi obat, waktu tunggu pelayanan

ABSTRACT

Introduction: Survey at Ratu Zalecha Martapura Regional Hospital found that there was no information about waiting times for drug services, this had an impact on the quality of service, namely patient satisfaction. **Objective:** The aim was to find the relationship between drug information and waiting time for services to the level of patient satisfaction. **Method:** A cross-sectional correlation analytical survey design was used in this research. The population of BPJS outpatients is 79,520 people, a sample of 398 people was selected using a systematic random sampling technique. The variables studied were drug information, service waiting time, and patient satisfaction level. The instrument used a questionnaire sheet and a stopwatch. Univariate and bivariate data analysis including the Chi Square test. **Results:** The results of the analysis show that there was a strong relationship between drug information and patient satisfaction with a *p value* of $0.001 \leq 0.05$. Strong relationship between service waiting time and patient satisfaction level *p value* of $0.000 \leq 0.05$. **Conclusion:** Drug information and waiting time have a significant relationship to the level of patient satisfaction. **Suggestion:** As an implication of speeding up waiting times for services, hospitals can provide drug delivery services as a step to increase patient satisfaction levels.

Keywords: patient satisfaction, provision of drug information, waiting time for service

Cite this as : Syifa N, Fahriadi, Rusdiana. (2024). Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Ratu Zalecha Martapura. Journal of Intan Hospital Administration, 1 (1) 9-15.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian rumah sakit mengalami kendala dalam mencapai standar pelayanan minimal yang diatur oleh Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun 2008. Salah satu permasalahan yang dihadapi adalah terkait waktu tunggu obat dan informasi obat kepada pasien. Keberhasilan dalam mencapai indikator waktu tunggu obat, yakni waktu tunggu obat jadi, racikan, dan kepuasan pasien, menjadi kunci dalam mengukur

kualitas pelayanan farmasi (Permenkes, 2008). Kepuasan pasien adalah faktor penting dalam evaluasi kualitas pelayanan kesehatan dan bisa dipengaruhi oleh berbagai aspek termasuk pemberian informasi yang jelas dan waktu tunggu yang efisien.

Menurut standar yang ditetapkan, waktu tunggu obat diatur dengan ketentuan ≤ 30 menit untuk obat jadi dan ≤ 60 menit untuk obat racikan, serta kepuasan pasien minimal 80% (Permenkes, 2008). Kepuasan pasien bisa ditingkatkan dengan pemberian informasi obat yang baik, termasuk menjalankan survei penilaian kepuasan pelanggan berdasarkan 5 dimensi kualitas layanan. Namun kenyataannya, banyak rumah sakit yang belum mencapai standar waktu tunggu pelayanan dan belum memberikan informasi obat secara memadai. Hal ini terlihat dari persentase rumah sakit yang belum terakreditasi serta hasil penelitian yang menunjukkan kurangnya kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi (Oktawilova, Wirahmi & Maiyulis, 2019).

Permasalahan waktu tunggu pelayanan dan pemberian informasi obat terkait dengan kepuasan pasien dalam pelayanan farmasi bukanlah hal yang terjadi begitu saja. Penyebab dari masalah ini bisa meliputi ketidakcukupan sumber daya, kurangnya perhatian terhadap proses pelayanan, serta rendahnya kesadaran terhadap pentingnya memberikan informasi obat dengan jelas. Pemberian informasi obat yang tidak memadai dapat mengakibatkan pasien merasa kurang terinformasi tentang obat yang mereka konsumsi, sementara waktu tunggu yang lama dapat mengakibatkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan pasien (Arini, Nila & Suwastini, 2020).

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan farmasi dan mengatasi permasalahan yang dihadapi, langkah-langkah solusi perlu dilakukan. Pertama, pentingnya pemberian informasi obat yang jelas dan komprehensif kepada pasien harus ditekankan, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Permenkes, 2008). Hal ini bisa dilakukan dengan melibatkan apoteker dalam memberikan penjelasan kepada pasien tentang obat yang mereka konsumsi, termasuk dosis, cara pakai, penyimpanan, indikasi, dan efek samping (Sulo, 2020). Selain itu, upaya untuk meminimalkan waktu tunggu pelayanan obat perlu dilakukan dengan meningkatkan efisiensi proses pelayanan, seperti peningkatan manajemen waktu (Sulo, 2020). Penggunaan teknologi atau jasa antar pelayanan obat pasien dalam mengelola pelayanan farmasi juga dapat membantu mengurangi waktu tunggu pelayanan. Survei kepuasan pasien secara rutin dapat memberikan masukan berharga dalam mengevaluasi perbaikan pelayanan. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara informasi obat, waktu tunggu pelayanan, dan tingkat kepuasan pasien di RSUD Ratu Zalecha Martapura tahun 2023, yang diharapkan dapat memberikan panduan dalam meningkatkan kualitas pelayanan farmasi dan memenuhi harapan pasien.

METODE

Metode yang digunakan yaitu desain survei analitik korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) rawat jalan sebanyak 79.520 orang. Sampel yang digunakan sebesar 398 orang yang dipilih melalui teknik *systematic random sampling*. Variabel yang diteliti terdiri menjadi 3 aspek yaitu informasi obat, waktu tunggu pelayanan, dan tingkat kepuasan pasien. Instrumen yang digunakan adalah lembar kuesioner yang mengacu pada instrumen Janah (2017) dan seluruh butir pertanyaan valid dengan nilai $> 0,361$ dan reliabel dengan nilai *alpha* $> 0,50$. Sedangkan *stopwatch* digunakan untuk mengukur waktu tunggu pelayanan obat. Analisis dalam penelitian ini, terbagi menjadi dua yaitu analisis uji univariat dan bivariat dengan menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Analisis uji univariat untuk mengetahui gambaran informasi obat, waktu tunggu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien, sedangkan analisis uji bivariat dengan uji Chi Square untuk mengetahui hubungan antar variabel yaitu informasi obat dengan tingkat kepuasan pasien dan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini sudah teruji melalui komisi etik penelitian Stikes Intan Martapura dengan nomor sertifikat etik N0.002/KE/YBIP/-SI/I/2023.

HASIL

Karakteristik Responden

Karakteristik responden yaitu pasien BPJS rawat jalan instalasi farmasi meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan jenis resep. Karakteristik responden disajikan pada tabel 1 berikut.

Tabel 1
Karakteristik Responden Penelitian Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien (n=398)

No.	Karakteristik Responden	N	%
1	Jenis Kelamin Laki-Laki	167	42
	Perempuan	231	58
2	Umur 17-26 Tahun	71	17,8
	27-36 Tahun	116	29,1

No.	Karakteristik Responden	N	%	
	37-46 Tahun	54	13,6	
	47-56 Tahun	74	18,6	
	> 57 Tahun	83	20,9	
3	Pendidikan	SD	48	12,1
		SMP	46	11,6
		SMA	196	49,2
		S1/S2	108	27,1
4	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	49	12,3
		Pegawai Negeri	42	10,6
		Sipil	96	24,1
		Pegawai Swasta	137	34,1
		Ibu Rumah Tangga	37	9,3
		Pedagang	19	4,8
		Tidak Bekerja Pensiunan	18	4,5
5	Jenis Resep	Obat Jadi	332	83,4
		Obat Racikan	66	16,6

Tabel 1 menunjukkan karakteristik responden pada penelitian ini. Mayoritas responden penelitian berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan 52%. Umur responden berkisar antara 27-36 tahun sebesar 29,1%. Responden dengan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sebesar 49,2%. Pekerjaan responden ibu rumah tangga sebesar 34,4% dan jenis resep obat jadi sebesar 83,4%.

Analisis Univariat

Adapun gambaran distribusi informasi obat, waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien disajikan pada tabel 2 berikut.

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Penelitian Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien (n=398)

No.	Variabel	N	%
1	Informasi Obat		
	Ada	396	99,5
	Tidak Ada	72	0,5
2	Waktu Tunggu Pelayanan		
	Sesuai Standar	239	60,1
	Tidak Sesuai Standar	159	39,9
3	Kepuasan Pasien		
	Puas	383	96,2
	Kurang Puas	15	3,8

Tabel 2 menunjukkan bahwa kategori informasi obat terdapat adanya pemberian informasi obat sebesar 99,5%. Waktu tunggu pelayanan sesuai standar sebesar 60,1% dan kepuasan pasien yang puas sebesar 96,2%.

Analisis Bivariat

Uji hipotesis dilakukan dengan uji bivariat *Chi Square* untuk mengetahui hubungan penelitian pemberian informasi obat dan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil analisis data disajikan pada tabel 3 berikut.

Tabel 3
Hasil Analisis Hubungan Penelitian Pemberian Informasi Obat Dan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien (n=398)

No	Hubungan Variabel	α	<i>p values</i>
1.	Informasi obat dengan tingkat kepuasan pasien	0,05	0,001
2.	Waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien	0.05	0,000

Berdasarkan tabel 3, untuk variabel informasi obat, hasil analisis *Chi Square* dengan rumus *Fisher Exact Test* menunjukkan hasil statistik nilai *p value* atau nilai *exact sig (2-sided)* = $0,001 \leq \alpha (0,05)$. Berdasarkan hal tersebut, dapat dimaknai bahwa ada hubungan antara informasi obat dengan tingkat kepuasan pasien, sedangkan untuk variabel waktu tunggu pelayanan menunjukkan nilai *p value* atau *nilai asymptotic significance (2-sided) continuity correction* = $0,000 \leq \alpha (0,05)$, sehingga dapat dimaknai bahwa ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Informasi Obat

Pemberian informasi obat di instalasi farmasi RSUD Ratu Zalecha telah sesuai dengan standar yang ditetapkan. Ini menunjukkan bahwa layanan pemberian informasi obat telah dijalankan dengan tepat dan akurat oleh apoteker kepada pasien (Masuari, 2021). Pemberian informasi obat memiliki tujuan utama untuk meningkatkan efektivitas terapi, mengurangi risiko reaksi obat yang tidak diinginkan, dan meningkatkan keamanan penggunaan obat bagi pasien (Permenkes, 2016). Studi sebelumnya juga mengindikasikan bahwa pemberian informasi obat yang kurang memadai dapat mengakibatkan penurunan kualitas hidup pasien dan ketidakpatuhan terhadap pengobatan (Muharni *et al.*, 2023).

Penelitian sebelumnya mengungkapkan adanya pasien yang tidak mendapatkan informasi obat dari petugas, sebagian karena apoteker merasa informasi tambahan tidak diperlukan jika pasien sudah sering berobat dan resep obatnya sama (Porayow, Lolo & Rundengan, 2022). Pemberian informasi obat kepada pasien melibatkan beberapa aspek penting, seperti nama dan sediaan obat, dosis dan cara penggunaan, tata cara penyimpanan, indikasi atau kegunaan, serta efek samping obat (Sulo, 2020).

Penelitian ini menunjukkan bahwa pemberian informasi obat di instalasi farmasi RSUD Ratu Zalecha telah memenuhi standar. Namun, hasil penelitian sebelumnya telah mengindikasikan adanya ketidakpatuhan dalam memberikan informasi obat kepada pasien (Porayow, Lolo & Rundengan, 2022). Oleh karena itu, ada perluasan penelitian lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi pemberian informasi obat kepada pasien serta dampaknya terhadap kepatuhan pasien.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan informasi obat di instalasi farmasi RSUD Ratu Zalecha, diperlukan langkah-langkah perbaikan. Salah satu solusinya adalah dengan memanfaatkan teknologi, seperti penggunaan etiket obat dengan informasi yang lebih komprehensif dan akurat. Etiket obat yang mencakup nomor, tanggal, sediaan, aturan dan cara pakai, serta efek samping yang mungkin timbul dapat memberikan informasi yang lebih lengkap kepada pasien. Selain itu, pelatihan bagi petugas apoteker mengenai pentingnya memberikan informasi obat secara lengkap dan komunikasi yang efektif kepada pasien juga diperlukan. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan informasi obat di rumah sakit tersebut, sehingga pasien dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk penggunaan obat yang lebih aman dan efektif.

Waktu Tunggu Pelayanan

Waktu tunggu dalam pelayanan resep merupakan periode mulai dari pasien menyerahkan resep hingga petugas mengantarkan obat kepada pasien (Arini, Nila & Suwastini, 2020). Keluhan pasien mengenai waktu tunggu sering muncul, dan lamanya waktu tunggu dapat mencerminkan bagaimana efisiensi pengelolaan pelayanan rumah sakit dalam memenuhi harapan pasien (Wikandari & Mahmududdin, 2021). Berdasarkan Permenkes Nomor 129 Tahun 2008, standar waktu tunggu pelayanan obat ditetapkan sebagai waktu tunggu obat jadi ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit.

Hasil analisis pada tabel 2 menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan di instalasi farmasi RSUD Ratu Zalecha tidak selalu memenuhi standar yang ditetapkan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang mengungkapkan bahwa sebagian besar responden di IFRS Islam Surabaya Jemursari mengeluhkan ketidaksesuaian waktu tunggu pelayanan di depo 1 farmasi rawat jalan dengan standar minimal yang ditentukan (Adriansyah & Nadatien, 2019). Hasil pengamatan peneliti juga menunjukkan bahwa sebagian besar waktu tunggu pelayanan di RSUD Ratu Zalecha Martapura sudah memenuhi standar minimal, namun masih memerlukan perbaikan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat di RSUD Ratu Zalecha meliputi jenis resep (obat jadi atau racikan), jumlah sumber daya manusia, kelengkapan data pasien, penulisan resep yang sesuai formularium, serta ketersediaan stok obat. Faktor-faktor ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan

Syifa N, Fahriadi, Rusdiana. Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Pelayanan Pelayanan terhadap standar waktu tunggu pelayanan (Arini, Nila & Suwastini, 2020). Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dalam pengelolaan antrian dan input resep dapat mempercepat proses pelayanan dan mengurangi ketidaklengkapan data pasien serta penulisan resep yang salah.

Dalam mengatasi permasalahan ketidaksesuaian waktu tunggu pelayanan di instalasi farmasi RSUD Ratu Zalecha, langkah-langkah perbaikan dapat diambil. Pertama, peningkatan jumlah sumber daya manusia atau petugas farmasi dapat membantu mempercepat pelayanan, terutama pada pasien BPJS rawat jalan. Selanjutnya, penggunaan teknologi dalam proses input resep dan pengelolaan antrian dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi, mengurangi konfirmasi ulang terhadap pasien, serta memastikan data yang lengkap. Perbaikan dalam penulisan resep sesuai formularium dan pengadaan stok obat yang memadai juga penting untuk mengurangi hambatan waktu tunggu. Dengan mengintegrasikan solusi ini, diharapkan RSUD Ratu Zalecha dapat mencapai standar waktu tunggu pelayanan yang lebih konsisten dan memuaskan pasien.

Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien di instalasi farmasi RSUD Ratu Zalecha telah sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kepuasan pasien dalam penelitian ini diukur melalui lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Handayany, 2020). Dimensi *tangible* menunjukkan bahwa pasien tidak sepenuhnya puas dengan kondisi ruang tunggu yang kurang luas dan menarik. Ruang tunggu yang tidak memadai dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien (Janah, 2017). Observasi di lapangan mengindikasikan bahwa ruang tunggu terkadang kurang luas, sehingga beberapa pasien harus berdiri menunggu atau ada yang meninggalkan nomor antrian. Solusi yang direkomendasikan adalah merancang ulang ruang tunggu agar pasien merasa nyaman dan betah, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan.

Dimensi *reliability* mengungkapkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat dianggap terlalu lama oleh beberapa pasien. Penelitian terdahulu ditemukan bahwa dimensi *reliability* memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien (Prihartini *et al.*, 2020). Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu meliputi penumpukan resep pada tahap awal, terutama saat penyerahan resep, dan ketidakseimbangan antara jumlah pasien dan pegawai farmasi. Solusi yang diusulkan adalah pengadaan layanan antar obat dengan biaya tertentu untuk menghindari penumpukan resep dan peningkatan sarana prasarana. Langkah ini diharapkan akan mengatasi masalah peningkatan waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien.

Pada dimensi *responsiveness*, beberapa pasien tidak setuju dengan kecepatan pemberian obat oleh petugas. Petugas atau sumber daya manusia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Nasution, Purwanti and Girsang, 2021). Observasi menunjukkan bahwa kecepatan pemberian obat dipengaruhi oleh faktor seperti jenis resep, jumlah resep, sarana prasarana, dan tingkat kesabaran pasien. Sumber daya manusia yang tidak seimbang dengan jumlah pasien dapat mempengaruhi kecepatan pemberian obat. Untuk mengatasi hal ini, koordinasi antara faktor-faktor tersebut harus lebih efektif sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan obat.

Dalam rangka mengatasi permasalahan pada dimensi *tangible*, perlu dilakukan perancangan ulang ruang tunggu untuk menciptakan lingkungan yang nyaman dan menarik bagi pasien. Demi memperbaiki dimensi *reliability*, langkah yang dapat diambil adalah pengadaan layanan antar obat dengan tarif tertentu untuk mengurangi waktu tunggu dan menghindari penumpukan. Sementara itu, untuk dimensi *responsiveness*, perlu dilakukan peningkatan ketersediaan sumber daya manusia yang seimbang dengan jumlah pasien, serta perbaikan koordinasi antara faktor-faktor yang mempengaruhi kecepatan pemberian obat. Dalam mengatasi dimensi *assurance* dan *empathy*, perlu dipertahankan praktik pemberian informasi obat yang baik serta pengembangan sikap yang empatik dari petugas farmasi. Melalui langkah-langkah ini, diharapkan instalasi farmasi RSUD Ratu Zalecha Martapura dapat mencapai peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik, meningkatkan kepuasan pasien, dan menjadikan pelayanan farmasi yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

Hubungan Informasi Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil analisis yang disajikan pada tabel 3, didapatkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara pemberian informasi obat dan tingkat kepuasan pasien di instalasi farmasi RSUD Ratu Zalecha tahun 2023. Pemberian informasi obat memiliki peran penting dalam mengukur mutu pelayanan di instalasi farmasi. Informasi obat mencakup berbagai hal seperti nama dan sediaan obat, dosis dan cara pakai, penyimpanan, indikasi, serta efek samping (Sulo, 2020). Walaupun demikian, hasil penelitian mengungkapkan bahwa pemberian informasi obat masih belum optimal, terutama karena keterbatasan waktu dalam memberikan informasi obat kepada pasien. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pemberian informasi yang jelas mempengaruhi kepuasan pasien (Oktawilova, Wirahmi & Maiyulis, 2019). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pemberian informasi obat yang memadai oleh apoteker terkait dosis, manfaat, cara pemakaian, dan efek samping obat telah meningkatkan tingkat kepuasan pasien (Ekadipta, Sadikin & Yusuf, 2019).

Hasil analisis bivariat uji Chi Square pada tabel 3 menunjukkan adanya hubungan signifikan antara pemberian informasi obat dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Ratu Zalecha tahun 2023. Temuan

ini juga dikuatkan penelitian terdahulu yang mengindikasikan adanya hubungan signifikan antara pemberian informasi obat dan kepuasan pasien, dengan ρ value sebesar $0,023 \leq 0,05$ (Sulo, 2020).

Dalam mengatasi kendala pemberian informasi obat yang terbatas oleh apoteker, perlu dilakukan langkah-langkah yang mendukung peningkatan mutu pelayanan. Salah satu cara adalah dengan mengalokasikan waktu yang lebih memadai untuk memberikan informasi obat kepada pasien. Penting bagi apoteker untuk secara jelas dan ringkas menjelaskan seluruh informasi yang relevan kepada pasien, termasuk dosis, penggunaan, penyimpanan, indikasi, serta efek samping obat. Selain itu, instalasi farmasi dapat mempertimbangkan penerapan teknologi seperti brosur obat atau media digital untuk memberikan informasi tambahan kepada pasien. Langkah ini diharapkan akan meningkatkan pemahaman pasien tentang obat yang mereka konsumsi, sehingga kepuasan pasien dapat lebih terjamin.

Kepuasan pasien memiliki dampak besar terhadap kualitas pelayanan dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan kesehatan (Kaunang *et al.*, 2020). Hasil penelitian sebelumnya telah mengungkapkan bahwa ada lima dimensi penilaian kepuasan pasien, dan ketika kelima dimensi ini terpenuhi, kepuasan pasien dapat tercapai (Handayani, 2020). Dalam hal pemberian informasi obat, observasi penelitian menemukan bahwa kelengkapan informasi yang diberikan oleh apoteker berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, pemberian informasi obat yang komprehensif dan jelas menjadi suatu standar penting dalam mencapai kualitas pelayanan yang baik di instalasi farmasi RSUD Ratu Zalecha Martapura.

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil analisis pada tabel 3 juga menunjukkan adanya hubungan signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi farmasi RSUD Ratu Zalecha. Waktu tunggu pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit menurut (Permenkes, 2016). Indikator ini terbagi menjadi dua kategori, yaitu waktu tunggu obat jadi dengan batas waktu ≤ 30 menit dan waktu tunggu obat racikan dengan batas waktu ≤ 60 menit. Waktu tunggu tidak hanya mencerminkan efisiensi pelayanan, tetapi juga menjadi gambaran bagaimana rumah sakit mengelola pelayanannya sesuai dengan harapan pasien (Wikandari & Mahmududdin, 2021). Faktor-faktor seperti ketanggapan, sikap petugas, jumlah petugas, dan ketepatan waktu memainkan peran dalam memengaruhi waktu tunggu pelayanan dan akibatnya mempengaruhi kepuasan pasien (Adriansyah & Nadatien, 2019). Kepuasan pasien sendiri terjadi ketika pasien merasakan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapannya setelah membandingkannya dengan kinerja yang diperoleh. Kelima dimensi penilaian kepuasan pasien yang akan menjadi acuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien (Handayani, 2020).

Hasil analisis statistik pada tabel 3, menunjukkan adanya hubungan signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien dengan p value = 0,000 ($p \leq 0,05$) (Fatrida & Saputra, 2019). Mengatasi masalah waktu tunggu yang mempengaruhi kepuasan pasien memerlukan langkah-langkah strategis. Penting bagi instalasi farmasi RSUD Ratu Zalecha untuk melakukan analisis terperinci terkait penyebab waktu tunggu yang panjang. Peningkatan jumlah petugas farmasi, pengaturan sistem antrian yang lebih efektif, serta penerapan teknologi seperti sistem informasi yang terintegrasi dapat membantu mengurangi waktu tunggu pelayanan. Dalam konteks ini, pelatihan petugas farmasi mengenai kecepatan, sikap, dan ketepatan waktu juga penting. Langkah-langkah ini diharapkan dapat membawa dampak positif pada waktu tunggu pelayanan dan akhirnya meningkatkan kepuasan pasien.

Hubungan antara waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien telah terbukti dalam penelitian sebelumnya (Fatrida & Saputra, 2019). Pengamatan peneliti juga menemukan bahwa waktu tunggu yang singkat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Faktor ini penting karena waktu tunggu yang panjang dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien. Dengan demikian, menjaga waktu tunggu pelayanan pada tingkat yang sesuai dengan standar serta meningkatkan efisiensi pelayanan akan berdampak positif pada kepuasan pasien, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada peningkatan loyalitas dan rekomendasi pasien terhadap pelayanan rumah sakit (Faizah, Susanto & Barlian, 2022).

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini memperoleh kesimpulan bahwa terdapat hubungan signifikan antara informasi obat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Ratu Zalecha Martapura tahun 2023, selain itu terdapat hubungan signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Ratu Zalecha Martapura tahun 2023.

SARAN

Saran yang dapat diberikan bagi rumah sakit, sebaiknya etiket obat dapat disertai dengan nama obat, cara penyimpanan dan efek samping pada beberapa obat tertentu. Pada waktu tunggu pelayanan, rumah sakit dapat memberikan pelayanan jasa antar obat dengan tarif tertentu sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu,

Syifa N, Fahriadi, Rusdiana. Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Pelayanan Pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien terkait ruang tunggu yang tidak cukup luas dan bangku duduk yang kurang, rumah sakit dapat menambah bangku di ruang tunggu dan memperluas daerah ruang tunggu pelayanan obat serta diadakannya fasilitas ruang anak bermain.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Aan Adriansyah, Ima Nadatien, 2019. Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya (RSIS) Jemursari. *Medical Technology and Public Health Journal*, Volume 3, Nomor 1, Maret 2019: 1-8
- Deasi Wikandari, Mahmuluddin, 2021. Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien. *Jurnal Farmasi dan Kesehatan Indonesia*, Volume 1, Nomor 2, September 2021: 27–32
- Dedi Fatrida, Andesma Saputra, 2019. Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Aisyiyah Medika*, Volume 4, Nomor 1: 11-21
- Ekadipta, Muhammad Sadikin, Muhammad Rizqi Yusuf, 2019. Kualitas Pemberian Informasi Obat pada Pelayanan Resep Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Cilandak. *Pharmacy: Pharmaceutical Journal of Indonesia*, Volume 16, Nomor 02, Desember 2019: 244-255
- Fransiska Janah Selviana, 2017. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun Tahun 2017. *Repository Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun*, Desember 2018
- Gemy Nastity Handayany, 2020. Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien. *Repository UIN Alauddin Makassar*, Februari, 2021
- Habel Roy Sulo, 2020. Hubungan Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda. *Sainstech Farma*, Volume 13, Nomor 2, September 2020: 73–79
- Heny Dwi Arini, Agustina Nila Y, Ari Suwastini, 2020. Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Farmasi RS X. *Lombok Journal of Science*, Volume 2, Nomor 2, Agustus 2020: 40-46
- Listiana Oktawilova, Nori Wirahmi, Maiyulis, 2019. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pemberian Informasi Obat (PIO) di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Curup Rejang Lebong. *Jurnal Vokasi Keperawatan*, Volume 2, Nomor 2, Desember 2019: 1-7
- Nita Prihartini, Yuyun Yuniar, Andi Leny Susyanty, Raharni, 2020. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, Volume 10, Nomor 1, Februari 2020: 42–49
- Nova Auliyatul Faizah, A Susanto, AA Barlian, 2022. Hubungan Pemberian Informasi Obat pada Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kluwut. *Politeknik Harapan Bersama*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2008. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/ SK /II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
- Senia Blessy Porayow, Widya Astuty Lolo, Gerald E Rundengan, 2022. Gambaran Pelayanan Informasi Obat Terhadap Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X di Kabupaten Minahasa. *Pharmacon*, Volume 11, Nomor 1, Februari 2022: 1365-1370
- Septi Muharni, Mifta Zur Rahma, Fina Aryani, Husnawati, 2023. Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pemberian Informasi Obat di Apotek Mandiri Smart Kota Pekanbaru. *Lambung Farmasi*, Volume 4, Nomor 1, Januari 2023: 13-21
- Sri Lestari Ramadhani Nasution, Dewi Purwanti, Ermi Girsang, 2021. Analysis of Affecting Factors Patient Service Satisfaction Installed Pharmacyin Rantauprapat. *Journal Of Community Health*, Volume 7, Nomor 3, Desember 2021: 341-346
- Venesya Kaunang, Gayatri Citraningtyas, Widya Astuty Lolo, 2020. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado. *Pharmacon*, Volume 9, Nomor 2, Mei 2020: 233-238
- Wayan Ira Masuari, 2021. Kualitas Pelayanan Informasi Obat Di Rumah Sakit X Gianyar. *Jurnal Sosial dan Sains*, Volume 1, Nomor 9, September 2021: 1112-1118