

# **PENGARUH WAKTU TUNGGU PENGAMBILAN OBAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LUBUK BAJA KOTA BATAM TAHUN 2018**

**Suherlina<sup>1\*</sup>, Sri Wahyuni Nasution<sup>1</sup>, Mangatas Silaen<sup>1</sup>, Tan Suyono<sup>1</sup>,  
Ali Napiah Nasution<sup>1</sup>**

*<sup>1</sup>Program Studi S-2 Kesehatan Masyarakat Universitas Prima Indonesia Jl. Belanga  
Simpang Ayahanda, Medan*

*\*Penulis Korespondensi: Suherlina, Program Studi S-2 Kesehatan Masyarakat Universitas  
Prima Indonesia Jl. Belanga Simpang Ayahanda, Medan, Email : [suherlina030@gmail.com](mailto:suherlina030@gmail.com),  
Phone : 081364920886*

## **ABSTRAK**

Aspek lamanya waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal penting dan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan kesehatan, sekaligus mencerminkan bagaimana pelayanan kesehatan mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas yang berorientasi kepada pasien baiknya diperlukan suatu evaluasi melalui umpan balik yang diperlukan suatu evaluasi melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada bagian pelayanan untuk melihat tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bersifat analitik dengan desain cross sectional untuk melihat pengaruh waktu tunggu terhadap pengambilan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam tahun 2018. Dengan jumlah sampel sebanyak 308 responden yang diambil secara random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara waktu tunggu pengambilan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018, dengan nilai p sebesar 0,000 ( $<0,05$ ). Untuk itu diharapkan kepada manajemen Puskesmas Lubuk Baja untuk tetap mempertahankan pelayanan kesehatan agar masyarakat yang berkunjung dan membutuhkan pelayanan kesehatan merasa puas. Dengan kepuasan yang didapatkan maka pasien yang sakit dan membutuhkan pelayanan kesehatan tidak emrasa berat datang ke Puskesmas.

**Kata Kunci :**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan upaya Kesehatan Masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat

pertama, dengan lebih mengutamakan upaya Promotif dan Preventif, untuk mencapai derajat Kesehatan Masyarakat yang setinggi tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes No 75 tahun 2014).

Mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter (Depkes RI, 2008).

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien (Buhang, 2007).

Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit (kategori lama), 30 – 60 menit (kategori sedang) dan  $\leq 30$  menit (kategori cepat). Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. pelayanan minimal di rawat jalan berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit (Kemenkes, 2008).

Berdasarkan hasil Penelitian Reny Nugraheni (2017) dengan menggunakan metode wawancara dan observasi langsung yang dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Puskesmas Pesantren 1 tergolong dalam kategori sedang (30-60 menit). Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan waktu tunggu pasien rawat jalan dimana rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Pesantren 1 adalah 55,45 menit. Dari hasil penyebaran kuesioner diketahui untuk keseluruhan pelayanan kategori baik yaitu 72%.

Herjuniato (2014) melakukan penelitian di Instansi Rawat Jalan RSAL dr Ramelan Surabaya menunjukkan bahwa pasien yang berobat di Rumah Sakit tersebut sebagian besar harus menunggu 2 hingga 4 jam untuk mendapatkan pelayanan dari dokter sedangkan harapan pasien adalah dapat diperiksa kurang dari 1 jam. Perbedaan antara ekspektasi waktu tunggu sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Puskesmas Lubuk baja merupakan salah satu Puskesmas yang berada di Kota Batam yang memberikan rawat jalan dengan rata-rata kunjungan per hari 113 pasien. Ruangan yang

ada Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam terdiri dari ruang kepala Puskesmas, ruang rapat, ruang administrasi kantor, ruang tata usaha, ruang pendaftaran, ruang rekam medik dan beberapa Poli diantaranya Poli KIA KB, Poli ANak, Poli umum, Poli Usila dan Poli Gigi. Tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Lubuk Baja terdiri dari Dokter (Dokter Umum sebanyak 7 orang dan Dokter Gigi sebanyak 2 orang), perawat sebanyak 8 orang, bidan sebanyak 12 orang, tenaga Kesehatan Lingkungan sebanyak 2 orang dan apoteker sebanyak 1 orang.

Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan atau pasien yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Puskesmas selaku penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan mutu pelayanannya yang berujung pada dampak terhadap kepuasan pasien di poli umum. Kepuasan pelanggan atau pasien sangat mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya, apabila mutu pelayanan yang diberikan memuaskan maka kepuasan pelanggan juga bisa memuaskan (Robbin, 2003).

Untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas yang berorientasi kepada pasien baiknya diperlukan suatu evaluasi melalui umpan balik yang diperlukan suatu evaluasi melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada bagian pelayanan untuk melihat tingkat kepuasan pasien. Sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja juga sebagai acuan dalam pelayanan (Taufik, 2016).

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik mengambil judul penelitian tentang Analisa Waktu Tunggu Pengambilan Obat Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh waktu tunggu pengambilan obat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018.

### **Tujuan Penelitian**

#### ***Tujuan Umum***

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisa waktu tunggu pengambilan obat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018

#### ***Tujuan Khusus***

- a. Mengetahui gambaran waktu tunggu pengambilan obat pasien di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018

- c. Mengetahui waktu tunggu pengambilan obat terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat survey analitik dengan desain cross sectional, untuk melihat pengaruh waktu tunggu pengambilan obat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang ke apotik rawat jalan Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam. Sampel diambil dengan teknik *random sampling* dimana teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Proses diperolehnya besar sampel dilakukan dengan rumus solvin, sehingga diperoleh jumlah sebesar 308 responden.

## HASIL PENELITIAN

### Analisa Univariat

#### *Waktu Tunggu Obat*

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pengambilan Obat Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018**

Waktu Tunggu Pengambilan Obat	f	%
Cepat	192	62
Lama	116	38
Total	308	100

Berdasarkan tabel 1 didapatkan bahwa waktu tunggu pengambilan obat pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018 sebanyak 192 orang (62%) dan waktu tunggu pengambilan obat lama sebanyak 116 orang (38%).

#### *Kepuasan Pasien*

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018**

Kepuasan Pasien	f	%
Cukup Puas	20	6,5
Puas	288	93,5
Total	308	100

Berdasarkan tabel 2 didapatkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018 pasien yang puas sebanyak 288 orang (93,5%) dan pasien yang cukup puas sebanyak 20 orang (6,5%).

**Analisa Bivariat**

**Tabel 3. Pengaruh Waktu Tunggu Pengambilan Obat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018**

Variabel	Kategori	Kepuasan Pasien				Total	p value
		Cukup Puas		Puas			
		F	%	f	%		
<b>Waktu Tunggu Obat</b>	Cepat	2	1	190	99	100	0,000
	Lama	18	15,5	98	84,5	100	
	Total	20	6,5	288	93,5	100	

Berdasarkan tabel 3 didapatkan pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018 pasien yang waktu tunggu pengambilan obat cepat yang merasa puas sebanyak 190 orang (99%) dan pasien yang waktu tunggu pengambilan obat lama yang cukup puas sebanyak 18 orang (15,5%). Hasil uji *chi-square* menunjukkan bahwa nilai *p value* 0,000 dimana artinya ada pengaruh antara waktu tunggu pengambilan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018.

**PEMBAHASAN**

**Waktu Tunggu Pengambilan Obat**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam didapatkan waktu tunggu pengambilan obat pasien rawat jalan waktu tunggu pengambilan obat cepat sebanyak 192 orang(62%) dan waktu tunggu pengambilan obat lama sebanyak 116 orang (38%).

Petugas apotek di Puskesmas Lubuk Baja tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang berobat ke Puskesmas. Sebagian besar pasien juga mengatakan bahwa pasien memperoleh pelayanan dari awal sampai selesai terbilang cepat karena menggunakan waktu kurang dari 60 menit. Pasien juga mengatakan prosedur pelayanan sangat jelas dan tidak berbelit –belit sehingga tidak menggunakan waktu yang lama.

Ika Nurjanah (2016) dalam penelitiannya yang berjudul Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Kepuasan Pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma didapatkan bahwa jenis resep terdiri atas resep obat jadi dan resep racikan. Data untuk resep racikan total waktu yaitu 4 jam 39 menit 18 detik atau menit dengan jumlah resep sebanyak 8 lembar resep racikan sehingga diperoleh rata-rata waktu tunggu pelayanan resep untuk resep racikan yaitu 39 menit 74 detik untuk tiap lembar resep racikan. Data waktu tunggu pelayanan resep untuk resep obat jadi diperoleh total waktu yaitu 5 jam 40 menit 08 detik atau 15482,9 menit

dengan jumlah resep sebanyak 92 lembar resep obat jadi sehingga diperoleh rata – rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi yaitu 19 menit 27 detik untuk tiap lembar resep obat jadi. Hasil ini menunjukkan bahwa waktu pelayanan resep racikan lebih lama dibandingkan dengan waktu tunggu pelayanan resep obat jadi.

Menurut Zulkifli Amsyah (2005) waktu tunggu yaitu waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter.

Waktu tunggu pengambilan obat dihitung sejak pasien memberikan resep sampai pasien mendapat obat dari petugas apotek di Puskesmas Lubuk Baja. Waktu yang tidak lama yaitu kurang dari 60 menit membuat pasien tidak bosan sampai pasien mendapatkan obatnya. Waktu tunggu pengambilan obat juga bisa dilihat dari resep obat yang didapatkan oleh pasien yang berobat apakah itu obat jadi atau obat racikan.

### **Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam didapatkan kepuasan pasien yang puas sebanyak 288 orang (93,5%) dan pasien yang cukup puas sebanyak 20 orang (6,5%).

Dilihat dari hasil hasil kuesioner walaupun pasien mayoritas puas namun pasien mengatakan petugas apotek kurang sigap melayani keluhan pasien. Faktor yang membuat pasien sangat puas yaitu obat yang dibutuhkan oleh pasien selalu tersedia. Petugas juga memberikan obat sesuai dengan yang diresepkan dan merasa aman ketika menebus obat.

Ika Nurjanah (2016) dalam penelitiannya yang berjudul Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Kepuasan Pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma didapatkan bahwa pasien yang puas dengan pelayanan sebanyak 78 orang sedangkan pasien yang tidak puas terhadap pelayanan sebanyak 22 orang.

Adhesia E (2012) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri didapatkan bahwa 179 orang (50,4%) pasien merasakan sangat memuaskan pelayanan di Puskesmas Sukorame dan 13 orang (3,7%) pasien kurang memuaskan pelayanan di Puskesmas Sukorame.

Wiyono (2000) menyatakan kepuasan pelanggan rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan dipengaruhi banyak faktor yaitu pendekatan dan perilaku petugas, perasaan pasien terutama saat pertama kali datang, mutu informasi yang diterima, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia dan outcome terapi dan perawatan

yang diterima.

### **Pengaruh Waktu Tunggu Pengambilan Obat Terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil uji *chi-square* menunjukkan bahwa nilai *p value* 0,000 dimana artinya ada pengaruh antara waktu tunggu pengambilan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018.

Ika Nurjanah (2016) dalam penelitiannya yang berjudul Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Kepuasan Pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma didapatkan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien. Pelayanan resep yang lama akan menurunkan tingkat kepuasan pasien dalam hal waktu tunggu pelayanan. Pelayanan resep yang cepat akan meningkatkan kepuasan pasien dalam hal waktu tunggu pelayanan.

Adhesia E (2012) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri didapatkan bahwa setelah dilakukan uji statistik regresi ordinal diperoleh bahwa  $\text{sig} = 0,000$  pada tingkat kepercayaan 95 %. Dengan demikian didapatkan hasil nilai  $p$ -value  $< \alpha$  yakni  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara waktu tunggu dan waktu sentuh terhadap tingkat kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri.

Wijono (2000) menyatakan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pasien puas atau tidaknya terhadap pelayanan medic yang diterima yaitu waktu tunggu yang tidak lama, dokter bersikap ramah dalam menghadapi pasien, dokter juga memberikan respon kepada pasien mengenai hal – hal yang bersifat non medic seperti kegemaran pasien, dokter bersedia untuk mendengarkan pasien, dokter mengetahui dan memahami tentang kekhawatiran pasien terhadap penyakitnya dan dokter juga mengetahui apa yang diharapkan pasien sehingga pasien datang ke dokter.

Waktu tunggu pengambilan obat rawat jalan adalah waktu yang dibutuhkan oleh pasien sejak memberikan resep obat sampai pasien mendapatkan obat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pengambilan obat mempengaruhi terhadap kepuasan pasien yang ada di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam. Hal ini mengandung implikasi dimana kedepannya tetap dipertahankan agar pasien yang berkunjung puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan mau berkunjung ke Pelayanan Kesehatan agar tercipta masyarakat yang sehat untuk ke depannya.

Kepuasan pasien rawat jalan adalah perasaan senang atau puas yang dirasakan oleh

pasien terhadap pelayanan yang diberikan kepadanya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di pengaruhi oleh waktu tunggu yang cepat. Hal ini mengandung implikasi bahwa kedepannya tenaga kesehatan memperhatikan kebutuhan masyarakat yang berkunjung ke pelayanan kesehatan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Waktu tunggu pengambilan obat pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018 waktu tunggu pengambilan obat cepat sebanyak 192 orang (62%).
2. Kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018 pasien yang puas sebanyak 288 orang (93,5%).
3. Ada pengaruh antara waktu tunggu pengambilan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018

### **Saran**

1. Puskesmas Lubuk Baja

Diharapkan kepada Manajemen Puskesmas Lubuk Baja untuk tetap mempertahankan pelayanan kesehatan agar masyarakat yang berkunjung dan membutuhkan pelayanan kesehatan merasa puas. Dengan kepuasan yang didapatkan maka pasien yang sakit dan membutuhkan pelayanan kesehatan tidak emrasa berat datang ke Puskesmas.

2. Pasien yang berkunjung di rawat jalan

Diharapkan kepada pasein yang berkunjung ke Puskesmas Lubuk Baja tetap menggunakan pelayanan kesehatan agar tingkat derjat kesehatan kita lebih meninggkat sehingga angka mkematian dapat diturunkan.

3. Peneliti selanjunya

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan faktor yang lain agar lebih mengetahui bagaimana kepuasan pasien di rawat jalan dilihat dari beberapa faktor.

## **REFERENSI**

- Anderson, E. T. & McFarlane, J. (2009). *Penerjemah: Buku Ajar KeperawatanKomunitas: Teori dan Praktek (Edisi 3)*. Jakarta: EGC
- Anonim, 2008, *Iso farmakoterapi*, 288-294, PT.ISFI Penerbitan, Jakarta.
- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan* (Jakarta : pustaka sinar harapan)
- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Adnministrasi Kesehatan*. Tangerang : Binarupa Aksara.

- Buhang, S.B.A. (2006) Waktu Tunggu di Instalasi Rawat Jalan RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo. *Tesis*. Sekolah Pascasarjana Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2008. Standart Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta
- Effendi, Muh. Arief. 2009. *The Power Of Corporate Governance: Teori dan Implementasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hajinezhad, Mohammad Esmail. 2007. Nurse Caring In Iran And Its Relationship With Patient Satisfaction. *Australian Journal Of Advanced Nursing*. Vol. 26, No. 2, 75-84
- Mamik (2010). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Surabaya : Prins Media
- Marno. (2012) Evaluasi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan RSUD Majenang. *Tesis* Tdak Dipublikasi. Yogyakarta: Sekolah Pascasarjana Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada.
- Notoatmodjo, S. 2003. *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. (2011). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Pohan, Imbalo.(2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Robbins, Stephen P, 2003. *Perilaku Organisasi, Jilid 2*, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT.Rineka Cipta.
- Trihono. 2010. *Riset Kesehatan Dasar : Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Departemen Kesehatan Republik Indonesia. : Jakarta Indonesia*
- Wongkar, L., 2000. *Analisis Waktu Pelayanan Pengambilan Obat di Apotek Kimia Farma Kota Pontianak Tahun 2000*. Universitas Indonesia,Depok.