Jurnal Farmasi Klinik Indonesia, Maret 2024
Vol. 13 No. 1, hlm. 23–32
ISSN: 2252-6218, e-ISSN: 2337-5701

Tersedia online pada:
http://ijcp.or.id
DOI: 10.15416/ijcp.2024.13.1.24

Artikel Penelitian

Hubungan Karakteristik Pasien BPJS Kesehatan dan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Purwakarta

Zella Yulanda, Siti Saidah Mutmainah, ED Yunisa Mega Pasha
Fakultas Farmasi, Universitas Bhakti Kencana, Bandung, Jawa Barat, Indonesia

Abstrak
Kesehatan merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat, yang dapat dipenuhi dengan memperoleh pelayanan prima. Tuntutan masyarakat terhadap kesehatan meningkat seiring dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat. Namun, tingginya minat masyarakat untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan tidak diiringi dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan, sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini mengetahui hubungan karakteristik pasien BPJS Kesehatan dan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan resep di instalasi farmasi rumah sakit. Penelitian ini merupakan studi observasional dengan pendekatan *cross-sectional.* Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling.* Hasil penelitian diperoleh bahwa gambaran tingkat kepuasan pasien dimensi *tangibles* dengan skor 59,8%, *reliability* 75,2%, *responsiveness* 62%, *assurance* 71,4%, dan *empathy* 66,4%. Hasil analisis hubungan diperoleh jenis kelamin (p=0,989), umur (p=0,192), pendidikan (p=0,132), pekerjaan (p=1,000), waktu tunggu (p=0,161). Kesimpulan dari penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan dengan pelayanan resep di instalasi farmasi rumah sakit Purwakarta yaitu puas (66,96%) dan tidak terdapat hubungan antara karakteristik pasien dan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan, kepuasan pasien, kualitas pelayanan

The Relationship Between BPJS Health Patient Characteristics and Waiting Time with Satisfaction Levels in Prescription Services at the Pharmacy Installation of a Hospital in Purwakarta

Abstract
Healthy is a primary need for the community, which can be fulfilled through excellent healthcare services. The public demand for healthcare continues to rise in line with improvements in living standards. However, the high interest in BPJS Health participation is not accompanied by patient satisfaction with the healthcare services received, which affects the overall quality of service. This study aims to determine the relationship between BPJS Health patient characteristics and waiting time with satisfaction levels in prescription services at hospital pharmacy installations. This research is an observational study with a cross-sectional approach. The sampling technique used is purposive sampling. he results show that patient satisfaction levels in various service dimensions are as follows: tangibles (59.8%), reliability (75.2%), responsiveness (62%), assurance (71.4%), and empathy (66.4%). The relationship analysis results indicate that gender (p=0.989), age (p=0.192), education (p=0.132), occupation (p=1.000), and waiting time (p=0.161) do not have a significant relationship with satisfaction levels. In conclusion, the satisfaction level of BPJS outpatient health patients with prescription services at a hospital pharmacy in Purwakarta is 66.96%, categorized as satisfied. Moreover, there is no significant relationship between patient characteristics and waiting time with satisfaction levels.

Keywords: Health BPJS, patient satisfaction, service quality

Korespondensi: Zella Yulanda, Fakultas Farmasi, Universitas Bhakti Kencana, Bandung, Jawa Barat, Indonesia, *email*: yulandazella17@gmail.com

Pendahuluan

Kebutuhan utama bagi masyarakat adalah kesehatan, kesehatan yang dimaksud adalah kebutuhan mendapatkan pelayanan prima. Tuntutan masyarakat terhadap kesehatan meningkat seiring dengan meningkatnya taraf hidup.[1] Menurut Permenkes No. 3 Tahun 2020, pasal 10, menyebutkan bahwa rumah sakit umum memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa pelayanan farmasi.[2] Dalam memberikan pelayanan kefarmasian, staf kefarmasian harus mengikuti standar pelayanan kefarmasian sebagai pedoman sesuai dengan Permenkes.[3]

Faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi meliputi sikap apoteker, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, fasilitas, lokasi, waktu tunggu pelayanan obat, dan harga obat. Namun banyak peneliti yang menyebutkan bahwa sulit mengukur kepuasan layanan farmasi karena bersifat multi dimensi.[4] Dalam penelitian Muhammad *et al.* (2020),[5] terdapat lima dimensi mutu kualitas pelayanan farmasi meliputi, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness, assurance,* dan *empathy*.

Meningkatnya jumlah pasien BPJS Kesehatan rawat jalan yang tidak disertai penambahan jumlah sumber daya manusia berakibat pada menurunnya tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan resep. Dalam jurnal Dahlan *et al.* (2017), upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di hadapkan dengan kualitas SDM yang memadai dan budaya yang selalu berorientasi pada jasa pelayanan yang berkualitas sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.[6]

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muhammad *et al.* (2020)[5], pelayanan kefarmasian di RSUD Sekarwangi dengan persentase tingkat kepuasan 74,4%, dapat disimpulkan bahwa pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan RSUD Sekarwangi. Hal ini sejalan dengan penelitian Harpiani *et al.* (2020),[7] pasien umum dan pasien BPJS sangat puas terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Provinsi NTB.

Tujuan penelitian ini mengetahui hubungan karakteristik pasien BPJS Kesehatan dan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan resep di instalasi farmasi rumah sakit.

Metode

Desain penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Purwakarta, pada bulan Januari–Maret 2023. Penelitian ini sudah mendapatkan izin penelitian dan persetujuan kelayakan etik dengan nomor 034/09.KEPK/UBK/V/2023 yang diterbitkan oleh Komite Etik Penelitian Kesehatan Universitas Bhakti Kencana. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan pendekatan secara *cross-sectional*.

Variabel penelitian

Variabel dependen merupakan kepuasan pasien yang meliputi lima dimensi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Variabel independen merupakan karakteristik yang meliputi: jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, dan waktu tunggu.

Teknik pengukuran

Sumber data menggunakan data primer, yaitu data yang diperoleh langsung melalui subjek penelitian dengan cara menyebar kuesioner menggunakan metode *purposive sampling*, dan untuk data sekunder diperoleh dari resep pasien. Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner yang dikutip dari penelitian sebelumnya yang kemudian dimodifikasi oleh peneliti. Kuesioner bersifat tertutup dengan pertanyaan dan jawaban yang telah

disediakan. Pengambilan jumlah responden dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin.

Analisis data

Pengambilan data dimulai dari penyebaran kuesioner, pengolahan kuesioner, pemilihan resep dan pengolahan data waktu tunggu obat pasien. Pengolahan data menggunakan Microsoft Excel untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien dan SPSS untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan dengan karakteristik responden dan waktu tunggu dengan menggunakan uji *chi-square* dan Kolmogorov-Smirnov.

Hasil

Karakteristik responden

Hasil penelitian menunjukkan dari 98 responden, diperoleh responden berjenis kelamin perempuan 51% dan laki-laki 49%. Sebaran data menurut usia menunjukkan responden berusia 17–35 tahun 16,3% dan 46–55 tahun lebih banyak sebesar 22,4%. Sebaran data pendidikan terbanyak yaitu SMA sebesar 45,9% dan dengan persentase terkecil adalah 1% dengan latar belakang tidak sekolah. Sebaran data pekerjaan terbanyak yaitu buruh sebesar 27,6% dan dengan persentase terkecil adalah 1% dengan profesi sebagai TNI/Polri. Dapat dilihat pada Tabel 1.

Waktu tunggu obat

Berdasarkan data waktu tunggu obat dari 98 responden, diperoleh sebanyak 40,8% dengan waktu tunggu obat ≤30 menit dan sebanyak 59,2% dengan waktu tunggu obat >30 menit. Dapat dilihat pada Tabel 2.

Gambaran tingkat kepuasan

Pada dimensi *tangibles*, diperoleh persentase terbesar 69,4% dan terkecil 50% dengan rata-rata 59,8%, masuk ke dalam kategori cukup puas. Pada dimensi *reliability* diperoleh persentase terbesar 79% dan terkecil 69,4% dengan rata-rata 75,2%, *responsiveness* diperoleh persentase terbesar 76,7% dan terkecil 49,4% dengan rata-rata 62%, *assurance* diperoleh persentase terbesar 81,8% dan terkecil 62% dengan rata-rata 71,4%, empathy 66,4% diperoleh persentase terbesar 69,4% dan terkecil 60,2% dengan rata-rata masuk ke dalam kategori puas. Dapat dilihat pada Tabel 3 dan 4.

Hubungan tingkat kepuasan dengan karakteristik responden dan waktu tunggu

Diperoleh hasil statistik bahwa nilai p> 0,05 yang berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan. Dapat dilihat pada Tabel 5.

Pembahasan

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki. Perbedaan pada perempuan dan laki-laki tidak hanya perbandingan biologisnya saja, namun terdapat perbedaan pandangan terhadap suatu jasa yang diberikan. Cara pandang terhadap suatu jasa yang diberikan adalah hal yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan seseorang. Menurut Ratnasari *et al.* (2017) dalam jurnal Psikologi Sosial, perempuan dan laki-laki memiliki perbedaan cara pandang terhadap suatu jasa yang diterima. Perempuan mengharapkan dan beranggapan bahwa mereka akan dilayani dan diperlakukan dengan baik, sebaliknya laki-laki cenderung berekspresi apa adanya.[8] Sebaran data menurut usia menunjukkan responden berusia 46–55 tahun lebih banyak dibandingkan dengan kelompok usia lainnya, hal ini disebabkan karena semakin tua usia seseorang maka fungsi organ dan kesehatan semakin menurun.[9] Menurut Permenkes No. 25 Tahun 2016, dengan bertambahnya usia menyebabkan fungsi

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik		Responden	
		Jumlah (n = 98)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	48	49,0
	Perempuan	50	51,0
Umur	17–25	16	16,3
	26–35	20	20,4
	36–45	21	21,4
	46–55	22	22,4
	56–65	19	19,4
Pendidikan	Tidak Sekolah	1	1,0
	SD	16	16,3
	SMP	20	20,4
	SMA	45	45,9
	Diploma	4	4,1
	Sarjana	9	9,2
	Lainnya	3	3,1
Pekerjaan	Tidak bekerja	6	6,1
	IRT	24	24,5
	Wiraswasta	18	18,4
	Buruh/karyawan swasta	27	27,6
	Petani	4	4,1
	Pelajar/Mahasiswa	3	3,1
	PNS	12	12,2
	TNI/Polri	1	1,0
	Lainnya	3	3,1

fisiologis tubuh mengalami penurunan akibat proses penuaan.[10]

Sebaran data menurut pendidikan, mayoritas pendidikan responden terbanyak adalah tingkat pendidikan SMA, yaitu sebesar 45,9%. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2020 bahwa salah satu upaya pemerintah dalam mendukung program pendidikan di Indonesia yaitu diberlakukannya program wajib belajar 12 tahun.[11]

Sebaran data menurut pekerjaan menunjukkan bahwa mayoritas responden penelitian bekerja sebagai buruh sebesar 27,6%. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat Tahun 2022 mayoritas pekerjaan warga Jawa Barat bekerja sebagai Buruh/karyawan/pegawai.[12]

Berdasarkan data waktu tunggu dari 98 responden diperoleh sebesar 59,2% dengan waktu tunggu obat >30 menit menunjukkan tidak memenuhi standar pelayanan minimal. Faktor yang sangat memengaruhi lamanya

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu

Waktu Tunggu	Jumlah (n=98)	Persentase (%)	Keterangan
≤ 30 menit	40	40,8	Memenuhi standar
>30 menit	58	59,2	Tidak memenuhi standar

Keterangan: Syarat memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) waktu tunggu obat jadi ≤30 menit

Tabel 3 Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi

No.	Butir Pertanyaan	Rata-rata Persentase Skor (%)	Kategori
	Tangibles		
1	Ruang tunggu di instalasi farmasi rumah sakit nyaman, bersih dan tertata rapi	59,8	Cukup Puas
2	Tempat duduk di ruang tunggu instalasi farmasi rumah sakit memadai	50	Cukup Puas
3	Loket tempat pelayanan informasi obat (PIO) nyaman, bersih dan luas	55,9	Cukup Puas
4	Penampilan petugas farmasi bersih dan rapi	69,4	Puas
5	Akses menyimpan resep di instalasi farmasi mudah	63,7	Puas
	Reliability		
6	Apoteker memberi informasi pada pasien BPJS tentang nama obat, cara pakai obat serta kegunaan obat	79	Puas
7	Pelayanan informasi obat (PIO) pada pasien BPJS menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien	79,8	Puas
8	Petugas instalasi farmasi melayani pasien BPJS dengan ramah dan tersenyum	72,4	Puas
9	Prosedur pelayanan obat pada pasien BPJS mudah tidak bertele-tele	69,4	Puas
	Responsiveness		
10	Petugas segera melayani ketika pasien BPJS datang membawa resep	76,7	Puas
11	Penyerahan obat teratur sesuai dengan nomor antrian resep, tidak membedakan antara pasien BPJS dan umum	62,9	Puas
12	Petugas memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan pasien BPJS	60	Puas
13	Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap keluhan mengenai obat yang diberikan	57,6	Cukup Puas
14	Sikap keramahan petugas pada pasien BPJS	65,7	Puas
15	Waktu pelayanan obat jadi pasien BPJS ≤ 30 menit	49,4	Cukup Puas
16	Pelayanan petugas terhadap pasien BPJS dan Umum sama (tidak dibeda-bedakan)	59	Cukup Puas
	Assurance		
17	Apoteker memastikan kebenaran penerima obat	81,8	Sangat Puas
18	Apoteker memastikan pasien BPJS paham dengan informasi obat yang telah diberikan	81,6	Sangat Puas
19	Semua obat pasien BPJS yang diresepkan masuk ke dalam tanggungan BPJS	62,9	Puas
20	Ketersediaan semua obat dalam resep yang ditanggung BPJS di instalasi farmasi rumah sakit	62	Puas
21	Pengetahuan dan keterampilan petugas farmasi	68,8	Puas

Tabel 3 Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi (tabel lanjutan)

No.	Butir Pertanyaan	Rata-rata Persentase Skor (%)	Kategori
	Empathy		
22	Petugas Farmasi memberikan perhatian yang sama terhadap keluhan pasien BPJS	67,6	Puas
23	Petugas farmasi memberi pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial pasien	69,4	Puas
24	Petugas memberi pelayanan dengan ramah terhadap keluhan pasien BPJS	68,4	Puas
25	Apoteker memberi waktu yang cukup pada pasien BPJS untuk konsultasi obat	60,2	Puas

waktu tunggu obat adalah kurangnya jumlah tenaga kerja atau sumber daya manusia pada instalasi farmasi sehingga tidak sesuai dengan beban kerja. Dalam penelitian Herawati tahun 2018 sumber daya manusia berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.[13] Penelitian ini sejalan dengan penelitian Hastuti *et al.* (2017)[14] yang menyatakan bahwa pelayanan pada dimensi *tangibility* kurang baik, sehingga pasien kurang puas dengan penampilan fisik ruangan. Mutu pelayanan dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan penyediaan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, sifat produk atau jasa yang tidak dapat dipegang dan dirasakan.

Skor terendah dimensi *tangibles,* terdapat pada butir pertanyaan tempat duduk di ruang tunggu. Sebagian besar pengguna tempat duduk di ruang tunggu adalah orang-orang yang sedang mengalami penurunan kondisi fisik dan psikologis, dengan banyaknya pasien yang menunggu sembari berdiri akan memengaruhi kondisi psikologis pasien.[15] Dapat dilihat pada Tabel 3.

Pada dimensi *reliability,* skor tertinggi pada butir pertanyaan pelayanan informasi obat pada pasien BPJS menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu peran tenaga kesehatan adalah sebagai komunikator yang handal. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan Muhammad *et al.* (2020),[5] bahwa pasien merasa puas pada dimensi kehandalan, dapat dilihat pada Tabel 3.

Pada dimensi *responsiveness,* skor terendah pada butir pertanyaan waktu pelayanan obat jadi pasien BPJS ≤30 menit. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Lestari *et al.* (2020)[16] disebutkan bahwa hal ini terjadi karena lebih banyak pasien lama yang berkunjung sehingga pasien sudah terbiasa dengan waktu tunggu pelayanan dan responden menyatakan puas meskipun pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan. Dapat dilihat pada Tabel 3.

Pada dimensi *assurance,* hasil penelitian tingkat kepuasan diperoleh nilai rata-rata sebesar 71,4% yang mana masuk kedalam kategori puas. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 72 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit menyebutkan bahwa petugas farmasi harus memberikan pelayanan yang bermutu, efektif, dan efisien serta melindungi pasien dari penggunaan obat yang tidak rasional. Berdasarkan peraturan ini, maka pada dimensi jaminan kualitas pelayanan obat yang diberikan oleh petugas farmasi sudah sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Dapat dilihat pada Tabel 3.

Pada dimensi *empathy,* seluruh butir pertanyaan diperoleh hasil dengan kategori

Tabel 4 Rata-Rata Tingkat kepuasan Pasien Berdasarkan Tiap Dimensi

No.	Kepuasan Pasien	Indeks Kepuasan (%)	Interpretasi
1	Bukti fisik (*tangibles*)	59,8	Cukup puas
2	Kehandalan (*reliability*)	75,2	Puas
3	Daya tanggap (*responsiveness*)	62	Puas
4	Jaminan (*assurance*)	71,4	Puas
5	Empati (*empathy*)	66,4	Puas
	Rata- rata persentase skor (%)	66,96	Puas

puas. Dari seluruh butir pertanyaan, sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan dimensi empati. Dapat dilihat dari kemampuan petugas farmasi dalam menunjukkan kepedulian terhadap pasien, mengerti dengan apa yang dirasakan pasien serta mampu berhubungan baik dengan pasien. Kepedulian yang diberikan petugas terhadap pasien maupun keluarga pasien tanpa melihat latar belakang maupun status sosial akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Dapat dilihat pada Tabel 3.

Hubungan tingkat kepuasan dengan jenis kelamin diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,989 > 0,05 disimpulkan tidak terdapat hubungan yang signifikan. Setiap pasien yang sedang berobat berhak mendapatkan pelayanan yang memuaskan tanpa memandang gender pasien.[17] Penelitian ini sejalan dengan penelitian Muhammad *et al.* (2020) yang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan.[5]

Hubungan tingkat kepuasan dengan umur diperoleh nilai signifikansi 0,192 > 0,05, disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan. Hubungan tingkat kepuasan dengan pendidikan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,132 > 0,05, disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan. Pendidikan tidak menentukan tingkat kepuasan seseorang, setiap orang ingin merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Malinda *et al.* (2023)[18] yang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara tingkat kepuasan dengan pendidikan.

Hubungan tingkat kepuasan dengan pekerjaan diperoleh nilai signifikansi 1 > 0,05

Tabel 5 Hubungan Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Responden dan Waktu Tunggu

Karakteristik Responden		Taraf Signifikansi (p)	Keterangan
Jenis Kelamin	Laki-laki Perempuan	0,989#	p > 0,05
Umur	Dewasa Lansia	0,192*	p > 0,05
Pendidikan	≤ SMA >SMA	0,132#	p > 0,05
Pekerjaan	Tidak Bekerja Bekerja	1,000#	p > 0,05
Waktu Tunggu	≤30 menit >30 menit	0,161*	p > 0,05

Keterangan: *: uji *chi-square;* #: Kolmogrov-Smirnov; taraf signifikansi p < 0,05

disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan. Menurut Meila *et al.* (2020),[19] status pekerjaan tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien, meskipun statusnya bekerja ataupun tidak bekerja mereka tetap menggunakan layanan kesehatan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Efriani et al. (2022)[20] dan Malinda *et al.* (2023)[18] menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan.

Hubungan tingkat kepuasan dengan waktu tunggu diperoleh nilai signifikansi 0,073 > 0,05 disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan. Dari hasil perhitungan rata-rata waktu tunggu pada pelayanan resep obat jadi terhadap 98 responden diperoleh 38 menit 38 detik. Ini menunjukkan bahwa pelayanan obat jadi di instalasi farmasi tidak sesuai dengan Permenkes RI No. 129 Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Maulana *et al.* (2019)[21] menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu obat dengan tingkat kepuasan.

Simpulan

Tingkat kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan yang diukur dengan menggunakan 5 dimensi diperoleh rata-rata sebesar 66,96% masuk kedalam kategori puas. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan karakteristik responden dan waktu tunggu karena nilai signifikan ($p > 0,05$). Penelitian ini memiliki beberapa batasan, di antaranya cakupan lokasi yang terbatas pada satu rumah sakit sehingga hasil tidak dapat digeneralisasikan dan penggunaan desain penelitian cross-sectional yang hanya menggambarkan kondisi pada satu periode tertentu. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan dengan melibatkan beberapa rumah sakit agar hasil lebih representatif, serta menggunakan metode penelitian yang lebih komprehensif seperti pendekatan mixed-method atau studi longitudinal guna memperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

Ucapan Terima Kasih

Penulis berterimakasih kepada semua staf instalasi farmasi, terutama kepada kepala instalasi farmasi, Bapak apt. Donny Megahari, S.Farm, serta pembimbing di Universitas Bhakti Kencana Ibu apt. ED Yunisa Mega Pasha, M.Farm dan Dr. apt. Siti Saidah Mutmainah, M.Si.

Pendanaan

Penelitian ini tidak didanai oleh sumber hibah manapun.

Konflik Kepentingan

Seluruh penulis menyatakan tidak terdapat potensi konflik kepentingan dengan penelitian, kepenulisan (*authorship*), atau publikasi artikel ini.

Daftar Pustaka

1. Isvandiari A, Purwanto A. The Influence of Organizational Culture, Work Discipline, and Job Satisfaction on the Performance of Non-Medical Employees at the Malang Islamic Hospital. Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia. 2017;11(1):38–43. doi: 10.32812/jibeka.v11i1.29
2. Permenkes. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit [Internet]. 2020:1–80.

3. Permenkes. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. 2016:1–63.
4. Megawati, Hariyanto T, Rachmi AT. The Relationship between Outpatient Pharmacy Service Quality Dimensions and Patient Satisfaction at Baptist Batu Hospital: The Role of Insurance Membership. Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM). 2016;14(66):147–60. doi: 10.18202/jam23026332.14.1.16
5. Muhammad D, Almasyhuri A, Setiani LA. Evaluation of the Level of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Sekarwangi Cibadak Hospital, Sukabumi Regency. Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi. 2020;4(2):174–86. doi: 10.22437/jiituj.v4i2.11606
6. Dahlan, Hasim D, Hamdan. Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran. 2017;4(2):70–5. doi: 10.26858/ja.v4i2.5989
7. Harpiani S, Puspitasari CE, Erwinayati GAS, Annisa BS. Analysis of the Level of Patient Satisfaction with the Quality of Service in the Outpatient Pharmacy Installation of the NTB Provincial Regional Hospital for the Period March-April 2019. Sasambo Journal of Pharmacy. 2020;1(1):17–21. doi: 10.29303/sjp.v1i1.9
8. Ratnasari S, Suleeman J, Psikologi F, Indonesia U. Differences in Emotion Regulation of Women and Men in Higher Education. 2017;15(01):35–46. doi: 10.7454/jps.2017.4
9. Stiani SN, Nurfitriani S. Analysis Of Social Security Administrator Patient Satisfaction In Pharmaceutical Care Outpatient In Hospital Pharmacy Of Serang. Jurnal Farmagazine. 2014;I(1):26–31. doi: 10.47653/farm.v1i1.44
10. Permenkes. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 25 Tahun 2016 Tentang Rencana Aksi Nasional Kesehatan Lanjut Usia Tahun 2016-2019. 2016:1–97.
11. Permendikbud. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 10 Tahun 2020 Tentang Program Indonesia Pintar [Internet]. 2020:1–11.
12. Badan Pusat Statistik Jawa Barat. Penduduk Jawa Barat Menurut Status Pekerjaan Utama [Internet]. Badan Pusat Statistik Jawa Barat; 2022 [cited 2025 Mar 10]. Tersedia dari: https://jabar.bps.go.id/id/statistics-table/2/Nzc2IzI%3D/penduduk-bekerja-jawa-barat-menurut-status-pekerjaan-utama.html?utm
13. Herawati P. The Influence of Human Resources on Service Quality (Study of the Influence of Human Resources on Service Quality in Kutorejo District Government Offices, Mojokerto Regency). JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik. 2018;4(1):958–61. doi: 10.30996/jpap.v4i1.1279
14. Hastuti SKW, Mudayana AA, Nurdhila AP, Hadiyatma D. Relationship between Service Quality and BPJS Patient Satisfaction at the Yogyakarta Regional Health Center. Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat. 2017;11(2):161–8.
15. Nadaa Z. The Influence of Interior Design on Patient Comfort Factors in the Waiting Room of Hospital Outpatient Units. NARADA, Jurnal Desain & Seni, FDSK - UMB. 2017;4(3):239–57. Tersedia dari: http://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/narada/article/view/3223/1776

16. Lestari DD, Parinduri SK, Fatimah R. The Relationship between Waiting Time for Outpatient Services and Patient Satisfaction at the Internal Medicine Specialist Polyclinic, Bogor City Regional Hospital, 2018-2019. Promotor Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat. 2020;3(3):231. doi: 10.32832/pro.v3i3.4172
17. Munawir I. Factors Associated with Hospital Outpatient Satisfaction. Jurnal Ilmiah Kesehatan. 2018;17(3):15–22. doi: Doi.org/10.33221/jikes.v17i3.155
18. Malinda S, Angin MP, Primadiamanti A. Analysis of Satisfaction Level of Pharmaceutic Al Policy Patients In Pharmacy Services In Pharmacy Installation Of Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Hospital. Jurnal Medika Malahayati. 2023;7(1):479–90. doi: 10.33024/jmm.v7i1.9464
19. Meila O, Pontoan J, Zizwanto E, Satkes P, Mabes P, Selatan PJ. Analysis of BPJS Patient Satisfication Level In Pharmaceutical Services In Pharmacy SATKES PUSDOKKES MABES POLRI. Clinical and Pharmaceutical Sciences). 2020;01(02):29–39. doi: 10.30587/herclips.v1i02.1520
20. Efriani L, Dewi KL, Marfuati S. The Relationship between Sociodemographic Characteristics and the Level of Satisfaction with Pharmaceutical Services at Pharmacy X, Cirebon Regency. Borneo Journal of Pharmascientech. 2022;06(02):94–8. doi: 10.51817/bjp.v6i2.441
21. Maulana D, Tamrin R, Alim A, Imran A. Analysis of the Relationship between Waiting Time and Patient Satisfaction at the Maccini Sombala Community Health Center. Jurnal Kesehatan. 2019;12(2):99–111. doi: 10.24252/kesehatan.v12i2.10483

© 2024 Yulanda et al. The full terms of this license incorporate the Creative Commons Attribution-NonCommercial License (https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/). By accessing the work you hereby accept the terms. Non-commercial use of the work are permitted without any further permission, provided the work is properly attributed.