

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAKTU  
TUNGGU RACIKAN OBAT POLI ANAK DI INSTALASI FARMASI  
RAWAT JALAN RSDH CIANJUR 2023**

***THE RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY TO SATISFACTION WITH  
WAITING TIME FOR COMPOUND MEDICATION OUTPATIENT  
CHILDREN'S POLY IN RSDH PHARMACY UNIT CIANJUR 2023***

**Ajeng Selva Fauziah\*<sup>1</sup>, Riasa Barata Nian<sup>2</sup>, Julia Totong<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Sarjana Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju  
e-mail: \*selvafauziahajeng@gmail.com

**Article Info**

**Article history:**

Accepted 20/01/2024

Publish 30/06/2024

**Abstrak**

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dan umum digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien mempengaruhi pemberian layanan kesehatan berkualitas yang tepat waktu, efisien, dan berpusat pada pasien. Penelitian ini dibuat dengan tujuan mengukur kepuasan pasien poli anak rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dr. Hafiz Cianjur Tahun 2023 terhadap waktu tunggu pelayanan obat racikan yang diberikan. Digunakan metode penelitian non eksperimental dengan desain *cross sectional* menggunakan sebaran kuesioner. Sebanyak 91 orang pasien dilibatkan sebagai responden (sampel penelitian). Hasil uji validitas menunjukkan nilai  $r$  hitung seluruh variabel lebih besar dari nilai  $r$  tabel. Skor *Cronbach's Alpha* pada uji reliabilitas lebih dari 0,6. Dinyatakan bahwa kuesioner (instrumen penelitian) sudah valid dan reliabel. Nilai koefisien korelasi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sebesar 0,656, dinyatakan adanya tingkat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Koefisien regresi Kualitas layanan bernilai 0,376, dinyatakan setiap adanya peningkatan kualitas layanan maka meningkat pula kepuasan pasien sebesar 37,6%. Nilai *Adjusted R2* sebesar 0,274 atau 27,4%. Dapat dinyatakan bahwa sebesar 27,4% Tingkat Kepuasan Waktu Tunggu Racikan Obat Poli Anak Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Hafiz Cianjur Tahun 2023 dipengaruhi oleh variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan, dan 72,6% dipengaruhi variabel lainnya.

**Kata kunci** –Hubungan Pelayanan, Kepuasan Pasien, Kualitas pelayanan

**Abstract**

*Patient satisfaction is an important and commonly used indicator to measure the quality of health services. Patient satisfaction influences the delivery of quality health services that are timely, efficient, and patient-centered. This research was conducted with the aim of measuring the satisfaction of outpatient pediatric polyclinic patients at the Dr. Hospital Pharmacy Installation. Hafiz Cianjur in 2023 regarding the waiting time for the compounded medicine service provided. A non-experimental research method was used with a cross sectional design using questionnaire distribution. A total of 91 patients were involved as respondents (research sample). The validity test results show that the calculated  $r$  value for all variables is greater than the table  $r$  value. Cronbach's Alpha score on the reliability test is more than 0.6. It is stated that the questionnaire (research*

*instrument) is valid and reliable. The correlation coefficient value of service quality and patient satisfaction is 0.656, indicating that there is a strong relationship between service quality and patient satisfaction. The service quality regression coefficient is 0.376, it is stated that every time there is an increase in service quality, patient satisfaction also increases by 37.6%. The Adjusted R2 value is 0.274 or 27.4%. It can be stated that 27.4% of the satisfaction level is the waiting time for dispensing polymedicine for children in the outpatient pharmacy installation at Dr. Hospital. Hafiz Cianjur in 2023 is influenced by the independent variable, namely Service Quality, and 72.6% is influenced by other variables.*

**Keyword** – Patient satisfaction, Patient satisfaction, Health services,

---

Alamat korespondensi:  
Gedung Hz Kampus 1 UIMA  
Jl. Harapan No.50 Lenteng Agung – Jakarta Selatan  
DKI Jakarta 12610 Telp. (021) 78894043  
www.uima.ac.id

p-ISSN: 2988-4861  
e-ISSN: 2988-0173

---

## A. Pendahuluan

Kualitas pelayanan adalah penilaian seberapa baik layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Prioritas pertama dalam sistem layanan kesehatan haruslah keunggulan klinis, namun hal ini sering kali mendapat penilaian yang berbeda dari sisi pasien karena pengalaman keseluruhan yang buruk seperti waktu tunggu yang lama. Keunggulan layanan dalam layanan kesehatan amat berarti dalam memberikan layanan berkualitas dan menjaga integritas tenaga kesehatan (Ramya dkk., 2019). Instalasi farmasi rumah sakit merupakan bagian atau unit dari rumah sakit, yang berperan besar terhadap kemajuan rumah sakit dan juga mengenai sektor ekonomi serta anggaran operasional rumah sakit, disebabkan hubungan timbal baliknya dengan saling tergantungnya pelayanan-pelayanan lain pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit (Prihartini, 2020).

Pada pelayanan farmasi di rumah sakit, Waktu pelayanan resep akan dihitung sejak resep diterima di Instalasi Farmasi sampai dengan obat diterima oleh pasien. Standar waktu tunggu yang ditentukan pemerintah melalui Standar Pelayanan Minimal rumah sakit yaitu, pelayanan resep obat non racikan selama kurang dari 30 menit dan

obat racikan selama kurang dari 60 menit (KEMENKES RI, 2014).

Kepuasan pasien adalah persepsi yang terbentuk ketika menggunakan suatu produk atau jasa; apakah hal tersebut mencapai, melampaui, atau kinerjanya di bawah ekspektasi pelanggan terhadap produk/jasa tersebut, sebelum digunakan. Secara umum, definisi kepuasan pelanggan yang paling populer didasarkan pada pemenuhan harapan pelanggan. Bagaimana cara layanan diberikan kepada pasien seperti sikap dan pelayanan tenaga kesehatan yang bertugas, kenyamanan juga kebersihan ruang tunggu, serta waktu tunggu obat mempengaruhi kepuasan pasien di industri kesehatan (Gonzalez, 2019).

Waktu tunggu pemberian obat menjadi salah satu faktor penting dalam penentu kepuasan pasien terhadap layanan Rumah Sakit. Sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Haryanto (2021) bahwa kenaikan kualitas pelayanan kefarmasian di IFRS rawat jalan memberikan pengaruh yang sama bagi ekspektasi pasien di IFRS UMM.

Hal ini mendorong Peneliti untuk mencari tahu lebih lanjut dan mengukur kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dr. Hafiz Cianjur

terhadap pelayanan yang diberikan, dan yang menjadikan beda dengan penelitian sebelumnya adalah dikhususkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh waktu tunggu pasien racikan poli anak terhadap kepuasan pasien.

**B. Metode**

Penelitian ini dilakukan dengan metode non eksperimental, disertai rancangan *cross sectional* menggunakan penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien poli anak yang berobat selama periode Juni-Agustus tahun 2023 di RS Dr. Hafiz Cianjur. Sampel adalah bagian dari populasi yang mewakili secara lengkap dan memenuhi kriteria Inklusi. Kriteria Inklusi dalam pemilihan sampel ini yaitu pasien poli anak rawat jalan dalam rentang usia 0-12 tahun, yang paling sedikit telah menebus obat sebanyak dua kali dan menerima obat racikan. Penelitian ini berlangsung di RS Dr. Hafiz Cianjur pada bagian Instalasi Farmasi Rawat Jalan selama bulan Juni-Agustus tahun 2023.

**C. Hasil dan Pembahasan**

Penelitian dilakukan secara analisis kuantitatif menggunakan data berupa kuesioner yang telah diisi oleh responden. Sebanyak 91 responden berpartisipasi sebagai sampel dalam penelitian ini. Sampel telah dipilih menggunakan metode *non probability* dengan teknik *purposive sampling*.

**Tabel 1.** Hasil Analisis Variabel Kualitas Pelayanan

Item	R Hitung	R Tabel	Kesimpulan
P.1	0,620	0,203	Valid
P.2	0,714	0,203	Valid
P.3	0,656	0,203	Valid
P.4	0,655	0,203	Valid
P.5	0,711	0,203	Valid
P.6	0,412	0,203	Valid
P.7	0,724	0,203	Valid
P.8	0,638	0,203	Valid
P.9	0,558	0,203	Valid
P.10	0,692	0,203	Valid

P.11	0,599	0,203	Valid
P.12	0,629	0,203	Valid
P.13	0,252	0,203	Valid
P.14	0,352	0,203	Valid
P.15	0,252	0,203	Valid

Tabel 1 memperlihatkan setiap item diseluruh variabel memiliki nilai r hitung  $\geq$  r tabel. Dapat dinyatakan instrumen penelitian sudah valid dan bisa dimanfaatkan (Janna dan Herianto, 2021). Korelasi r mengukur kekuatan hubungan linier antara dua variabel kuantitatif. Nilai r selalu berupa angka antara -1 dan 1. Apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel maka menunjukkan hubungan positif antara kedua variabel. Dan apabila nilai r hitung lebih kecil dari nilai r tabel maka menunjukkan hubungan negatif antara kedua variabel (Janna dan Herianto, 2021).

**Tabel 2.** Hasil Analisis Variabel Kepuasan Pasien

Item	R Hitung	R Tabel	Kesimpulan
P.1	0,500	0,203	Valid
P.2	0,492	0,203	Valid
P.3	0,733	0,203	Valid
P.4	0,705	0,203	Valid
P.5	0,779	0,203	Valid
P.6	0,700	0,203	Valid
P.7	0,612	0,203	Valid
P.8	0,624	0,203	Valid
P.9	0,771	0,203	Valid
P.10	0,647	0,203	Valid
P.11	0,518	0,203	Valid

Tabel 2 memperlihatkan nilai r hitung  $\geq$  r tabel di seluruh variabel kepuasan pasien. Temuan ini sesuai dengan teori yang dikeumakan oleh Janna (2021). Apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel maka menunjukkan hubungan positif antara kedua variabel. Dan apabila nilai r hitung lebih kecil dari nilai r tabel maka menunjukkan hubungan negatif antara kedua variabel. Dapat diartikan bahwa instrumen penelitian telah valid dan bisa dimanfaatkan dalam penelitian ini (Janna dan Herianto, 2021).

**Tabel 3.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha	Kesimpulan
X	0,850	Reliabel
Y	0,850	Reliabel

Tabel 4.3 terlihat skor *Cronbach's Alpha*  $\geq 0.6$ . Maka dinyatakan kuesioner yang dipakai sudah reliabel. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Ajeng (2020). Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur tingkat kepercayaan data dari kuesioner yang didapat. Uji reliabilitas dilakukan dengan mengamati skor *Cronbach's Alpha* dari setiap variabel. Skor *Cronbach's Alpha* memberikan indikasi konsistensi internal dan reliabilitas proses pengumpulan data dan instrumen pengumpulan data. Suatu variabel dikatakan reliabel jika skor *Cronbach's Alpha*  $\geq 0,60$  (Rahmah dan Emilisa, 2022).

**Gambar 1.** Hasil Uji Korelasi

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.656**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	91	91
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	.656**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	91	91

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 1 memperlihatkan hasil pengujian koefisien korelasi atau tingkat hubungan. Terlihat nilai koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien sebesar 0,656. Nilai berada pada rentang 0,600–0,799, berdasarkan tabel interpretasi koefisien korelasi disimpulkan bahwa terdapat tingkat hubungan yang kuat antara hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Temuan ini sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Ajeng (2020) bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien di RSDH Cianjur mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Uji korelasi dimaksudkan guna menilai derajat hubungan antara dua variabel yang dipertimbangkan. Koefisien korelasi adalah ukuran untuk mengukur tingkat hubungan variabel-variabel tersebut. Koefisien korelasi (r atau R) atau variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) sebagai alat ukur memberikan informasi mengenai

keeratan kedua variabel. Jika suatu variabel positif dan hampir mirip dengan variabel lain, maka ada kemungkinan terdapat hubungan positif satu sama lain, dan hubungan tersebut dapat memberikan koefisien korelasi positif. Jika suatu variabel positif dan hampir negatif terhadap variabel lain, ada kemungkinan terdapat hubungan negatif satu sama lain dan hubungan tersebut dapat mengakibatkan koefisien korelasi negatif (Senthilnathan, 2019).

**Gambar 2.** Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	16.701	3.922		4.258	.000
	Kualitas Pelayanan	.376	.065	.524	5.799	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Gambar 2 menunjukkan hasil koefisien diperoleh nilai konstanta (nilai tetap) sebesar 16,701. Nilai ini memperlihatkan bahwa tidak terdapat peningkatan maupun penurunan kualitas layanan maka nilai kepuasan pasien akan tetap sebesar 16,701. Koefisien regresi kualitas layanan bernilai 0,376. Dapat dinyatakan setiap terjadi peningkatan kualitas layanan maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,376 atau 37,6%.

Uji regresi menguji hubungan linear antara variabel dependen berskala metrik (juga disebut variabel endogen, dapat dijelaskan, respons, atau diprediksi) dan satu atau lebih variabel independen berskala metrik (juga disebut variabel eksogen, penjelas, kontrol, atau prediktor). Seringkali, variabel terikat menggambarkan keberhasilan pemasaran dan variabel bebas menjelaskan faktor-faktor yang menjelaskan keberhasilan tersebut (Ngah dkk., 2017).

**Gambar 3.** Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.524 <sup>a</sup>	0,274	0,266	5,357

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan  
 b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Koefisien determinasi didefinisikan sebagai jumlah kuadrat akibat regresi dibagi dengan jumlah kuadrat total.

Biasanya R<sup>2</sup> diartikan mewakili persentase variasi variabel terikat yang dijelaskan oleh variasi variabel bebas (Chicco dkk., 2021).

Gambar 3 memperlihatkan nilai Adjusted R<sup>2</sup> sebesar 0,274 atau 27,4%. Dapat dinyatakan bahwa sebesar 27,4% Tingkat Kepuasan Waktu Tunggu Racikan Obat Poli Anak Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Hafiz Cianjur Tahun 2023 dipengaruhi oleh variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan. Sedangkan sebesar 72,6% Tingkat Kepuasan Waktu Tunggu Racikan Obat Poli Anak Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Hafiz Cianjur Tahun 2023 dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.

#### D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini dapat disimpulkan hasil uji validitas instrumen penelitian sudah valid dan bisa dimanfaatkan dalam penelitian karena memiliki nilai  $r$  hitung  $\geq r$  tabel. Hasil uji reliabilitas variabel instrumen penelitian memperoleh skor *Cronbach's Alpha* lebih dari 0.6 artinya kuesioner yang digunakan telah reliabel. Hasil uji korelasi menunjukkan nilai 0,656, maka diartikan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien memiliki tingkat hubungan yang kuat. Hasil uji korelasi koefisien diperoleh nilai konstanta (nilai tetap) sebesar 16,701, menunjukkan apabila tidak ada kenaikan atau penurunan dari kualitas layanan maka nilai kepuasan pasien akan tetap sebesar 16,701. Koefisien regresi kualitas layanan memiliki nilai 0,376, menunjukkan setiap peningkatan kualitas layanan maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,376 atau 37,6%. Dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan waktu tunggu pasien racikan poli anak di instalasi farmasi rumah sakit Dr. Hafiz Cianjur adalah 27,4%.

#### E. Ucapan Terima Kasih

Penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada segenap pihak Pimpinan dan Dosen Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju yang telah memfasilitasi dan membantu hingga selesainya penelitian ini. Serta kepada semua pihak yang terlibat sehingga penelitian ini dapat selesai dengan baik.

#### F. Nomor Surat Layak Etik

No.5653/Sket/Ka.Dept/RE/UIMA/VIII/2023

#### G. Pustaka

- Chicco, D., Warrens, M. J., dan Jurman, G. (2021). The coefficient of determination R-squared is more informative than SMAPE, MAE, MAPE, MSE and RMSE in regression analysis evaluation. *PeerJ. Computer science*, 7, e623. <https://doi.org/10.7717/peerj-cs.623>
- Gonzalez, M. E. (2019). Improving customer satisfaction of a healthcare facility: reading the customers' needs. *Benchmarking: An International Journal*, 26(3), 854–870.
- Haryanto Susanto, F., Isnawati Simbolon, N., dan Monica, E. (2021). Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang Analysis of the Relationship between Service Quality and Patient Satisfaction in Outpatient Pharmacy Installation at . In *Pharmaceutical Journal of Indonesia* (Vol. 18, Nomor 01).
- Janna, N. M., dan Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- KEMENKES RI. (2014). PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA. NOMOR 58 TAHUN 2014. TENTANG. STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH

SAKIT.

- Ngah, A., Munro, M., dan Abdallah, M. (2017). An Overview of Regression Testing. *Journal of Telecommunication, Electronic and Computer Engineering*, 9, 45–49.
- Prihartini, et al. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia Outpatient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Hospital and Primary Health Care in 11 Provinces in Indonesia Peraturan Pemerintah N. 10(1), 42–49.
- Rahmah, A. F., dan Emilisa, N. (2022). Pengaruh Work Load Pay dan Social Support terhadap Turnover Intention yang dimediasi oleh Job Satisfaction pada karyawan Perhotelan Bintang 4 di Jakarta Selatan. *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis*, 9(2), 176–182. <https://doi.org/10.21107/jsmb.v9i2.17482>
- Ramya, N., Kowsalya, A., dan Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *EPRA International Journal of Research & Development*, 4(2), 38–41.
- Selva, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pasien di Rumah Sakit Dr Hafiz Cianjur. Skripsi. STIE Dharma Negara Bandung.
- Senthilnathan, S. (2019). Usefulness of Correlation Analysis. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3416918>