

Original Artikel

Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Obat, Kinerja Pelayanan Kesehatan, Kualitas Informasi Kesehatan dan Tingkat Kepuasan Pasien

Dinda Fenia Sindhi Rahayu^{1*}, Rosidi Roslan², Fajar Saputra³
^{1,2,3}Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju, Indonesia
*Email corespondent: dindafenias26@gmail.com

ABSTRACT

Editor: IMA

Diterima: 25/06/2024

Direview: 13/07/2024

Publish: 30/07/2024

Hak Cipta:

©2024 Artikel ini memiliki akses terbuka dan dapat didistribusikan berdasarkan ketentuan Lisensi Atribusi Creative Commons, yang memungkinkan penggunaan, distribusi, dan reproduksi yang tidak dibatasi dalam media apa pun, asalkan nama penulis dan sumber asli disertakan. Karya ini dilisensikan di bawah **Lisensi Creative Commons Attribution Share Alike 4.0 Internasional**.

Introduction: In this modern era, healthcare services have become a primary focus for society. Patients require efficient and quality services to meet their health needs. This study aims to analyze the relationship between medication service waiting time, health service performance, health information quality, and patient satisfaction levels at UPTD Puskesmas X in Depok City.

Objectives: This study aims to analyze the relationship between medication service waiting time, health service performance, health information quality, and patient satisfaction levels at UPTD Puskesmas X in Depok City in 2024.

Method: This type of research is quantitative with a purposive sampling design, involving a sample of 171 patient respondents. The instruments in this study use data collection techniques through questionnaires. Data analysis is conducted univariately and bivariately using the chi-square test.

Result: Based on the research results, there is a significant relationship between medication service waiting time and patient satisfaction, as indicated by the chi-square test ($p=0.000<0.05$) with an Odds Ratio (OR) of 5.884. There is also a significant relationship between health service performance and patient satisfaction, with a chi-square test result of ($p=0.002<0.05$) and an OR of 2.667. Additionally, a significant relationship exists between health information quality and patient satisfaction, with a chi-square test result of ($p=0.002<0.05$) and an OR of 2.661.

Conclusion: That there is a relationship between medication service waiting time, health service performance, health information quality, and patient satisfaction levels at UPTD Puskesmas X in Depok City in 2024.

Keyword: health service performance, patient satisfaction, quality of health information, waiting time for drug services

Pendahuluan

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan memprioritaskan promosi dan pencegahan untuk mencapai tingkat kesehatan yang optimal di wilayah kerjanya menurut Permenkes Nomor 75 Tahun 2014.¹ Puskesmas merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat dimana puskesmas dan jejaringnya menjadi ujung tombak dari pelayanan kesehatan di Indonesia.² Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia, maka puskesmas harus memberikan perhatian khusus terutama berkaitan dengan kualitas

pelayanan kesehatan puskesmas sehingga dalam hal ini puskesmas dituntut untuk selalu meningkatkan profesionalisasi dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.³

Pelayanan farmasi merupakan pelayanan yang diinginkan memenuhi standar pelayanan minimal di Puskesmas. Salah satu kegiatan yang mendukung wujudnya pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan farmasi di puskesmas.⁴ Hal tersebut diperjelas dalam keputusan Menteri Kesehatan Nomor 58 tahun 2014 tentang pelayanan kefarmasian di puskesmas yang menjelaskan bahwa pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab yang diberikan kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang meliputi bahan obat, obat tradisional, serta kosmetika dengan maksud mencapai hasil yang sempurna untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.⁵ Oleh karena itu sangat diperlukan adanya standar pelayanan kefarmasian yang tujuannya untuk meningkatkan mutu pelayanan, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka melindungi keselamatan pasien (patient safety).⁶ Waktu tunggu pelayanan obat merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.⁷ Semakin cepat waktu tunggu pelayanan obat pasien semakin puas dalam hal pelayanan.⁸ Dalam hal kecepatan waktu tunggu sebagai tenaga kefarmasian tidak bisa mengabaikan kerasionalan resep, meracik obat dan mengemas obat tergesagesa, serta memberikan informasi yang tidak lengkap tentang obat.⁸

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya oleh Athfaat (2019) bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 84,27 menit dan resep racikan adalah 111,53 menit.⁹ Berdasarkan standar pelayanan minimal yang ditetapkan Kepmenkes NO. 129/Menkes/SK/II2008 standar pelayanan adalah non racikan ≤ 30 menit dan resep racikan ≤ 60 menit.¹⁰ Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep masih lama atau belum memenuhi standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kepmenkes NO.129/Menkes/SK/II/2008.⁹ Kualitas pelayanan kesehatan merupakan wujud hasil kinerja tenaga kesehatan dalam menghasilkan kepuasan masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan tersebut.¹¹ Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari kesembuhan pasien saja tetapi dari sikap, pengetahuan, keterampilan petugas, dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, kesopanan, ketepatan waktu, serta tersedianya sarana dan prasarana dan lingkungan fisik yang memadai.¹² Kepuasan pasien merupakan indikator dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan disuatu instansi, karena tingginya tingkat kepuasan pasien, jika pelayanan yang diperoleh dari tenaga kesehatan tersebut sesuai atau lebih dari yang diharapkan oleh pasien tersebut.¹³ Kepuasan pasien adalah keluaran "outcome" layanan kesehatan.¹⁴ Dengan demikian kepuasan pasien menjadi salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan.¹⁴ Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya, bahwa pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa akan muncul jika kinerjanya layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan kinerjanya sendiri.¹³ Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ketempat yang sama Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada kebutuhan dan persyaratan, serta ketetapan waktu dalam memenuhi harapan pelanggan.¹⁵

Di era modern ini, pelayanan kesehatan menjadi fokus utama bagi masyarakat. Pasien membutuhkan pelayanan yang efisien dan berkualitas untuk memenuhi kebutuhan kesehatan mereka.¹⁶ Salah satu faktor penting dalam pelayanan kesehatan adalah waktu tunggu pelayanan obat, kinerja Pelayanan kesehatan, dan kualitas informasi kesehatan.¹⁷ Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ketiga faktor ini secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat, kinerja layanan kesehatan, kualitas informasi kesehatan, dan tingkat kepuasan pasien.¹⁷

Dari yang telah diraikan di atas dapat disimpulkan bahwa Puskesmas X Depok masih banyak permasalahan yang akan mempengaruhi kepuasan pasien. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengetahui Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Obat, Kinerja Pelayanan Kesehatan, dan

Kualitas Informasi Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas X Kota Depok Tahun 2024.

Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan desain cross-sectional. Sampel penelitian adalah pasien rawat jalan di Puskesmas X Kota Depok yang berjumlah 171 responden. Sampel ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, dengan kriteria inklusi yang memastikan relevansi data dengan tujuan penelitian. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas X Kota Depok pada bulan Juli hingga Agustus 2024. Data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan oleh peneliti secara langsung melalui kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari data pendukung yang tersedia di lokasi penelitian. Instrumen kuesioner terdiri atas 73 pertanyaan yang mengukur atribut dari variabel independen (Waktu Tunggu Pelayanan Obat, Kinerja Pelayanan Kesehatan, dan Kualitas Informasi Kesehatan) serta variabel dependen (Tingkat Kepuasan Pasien).

Untuk memastikan keakuratan dan konsistensi instrumen penelitian, dilakukan proses validasi dan reliabilitas. Validasi isi (*content validity*) dilakukan dengan melibatkan tiga ahli di bidang kesehatan masyarakat untuk memastikan pertanyaan kuesioner relevan dengan konsep variabel yang diukur. Selain itu, validasi konstruksi (*construct validity*) dilakukan melalui analisis faktor eksploratori (*Exploratory Factor Analysis/EFA*), dengan kriteria loading factor $\geq 0,4$ sebagai indikator validitas.

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menghitung koefisien *Cronbach's Alpha*, menggunakan nilai cut-off $\geq 0,7$ untuk menunjukkan tingkat konsistensi internal yang baik. Uji reliabilitas ini dilakukan pada 30 responden uji coba yang memiliki karakteristik serupa dengan populasi penelitian. Penguatan reliabilitas dilakukan melalui proses uji coba (*pilot testing*) untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan dipahami dengan baik oleh responden dan mengukur secara konsisten pada waktu yang berbeda. Hasil validasi dan reliabilitas menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini layak dan dapat diandalkan untuk mengukur variabel penelitian.

Hasil

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	41	24%
Perempuan	130	76%
Jumlah	171	100%
Usia		
17-26	11	6,4%
27-36	38	22,2%
37-46	54	31,6%
47-56	50	29,2%
<56	18	10,5%
Jumlah	171	100%
Pendidikan		
SD	44	25,7%
SMP	40	23,4%
SMA	37	33,3%
Perguruan Tinggi	30	17,5%
Jumlah	171	100%
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	12	7,0%
Pensiun	17	9,9%
Ibu Rumah Tangga	112	65,5%
Pegawai Swasta	28	16,4%
Jumlah	171	100%

Dari tabel 1 diketahui bahwa mayoritas responden adalah perempuan sebanyak sebanyak 130 orang (76%), responden terbanyak berusia 37-46 tahun sebanyak 54 (31,6%) sedangkan responden terendah berusia 17-26 tahun yang berjumlah 11 (6,4%), sebagian besar responden yang memiliki pendidikan SMA sebanyak 57 (33,3%), sebagian besar responden yang memiliki pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 112 (65,5%).

Tabel 2. Analisis Bivariat Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Kepuasan Pasien

Waktu Tunggu Pelayanan Obat	Tidak Puas		Puas		Total		P-Value	Odds Ratio (95%)
	N	%	N	%	N	%		
Tidak Sesuai	63	70,0%	27	30,0%	90	100	0,000	5,884
Sesuai	23	28,4%	58	71,6%	81	100		
Jumlah	86	50,3	85	49,7	171	100		

Berdasarkan tabel 2 hasil analisis bivariat, diketahui bahwa terdapat 63 (70,0%) responden kepuasan pasien yang tidak sesuai untuk menyatakan tidak puas antara waktu tunggu pelayanan obat serta terdapat 58 (71,6%) responden kepuasan pasien sesuai antara waktu tunggu pelayanan obat yang menyatakan puas antara waktu tunggu pelayanan obat. Hasil uji statistik menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien diperoleh $p\text{-value} = 0,000 (< \alpha = 0,05)$. Bahwa pasien dengan waktu tunggu pelayanan obat yang tidak sesuai memiliki kecenderungan sebesar (OR) 5,884 kali lipat untuk merasa tidak puas dibandingkan dengan pasien yang mengalami waktu tunggu yang sesuai.

Tabel 3. Analisis Bivariat Hubungan Kinerja Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien

Kinerja Pelayanan Kesehatan	Tidak Puas		Puas		Total		P-Value	Odds Ratio (95%)
	N	%	N	%	N	%		
Tidak Baik	56	61,5%	35	38,5%	91	100	0,002	2,667
Baik	30	37,5%	50	62,5%	80	100		
Jumlah	86	50,3	85	49,7	171	100		

Berdasarkan tabel 3 analisis bivariat, diketahui bahwa terdapat 56 (61,5%) responden kepuasan pasien menilai tidak baik untuk menyatakan tidak puas antara kinerja pelayanan kesehatan serta terdapat 50 (62,5%) responden kepuasan pasien menilai puas untuk menyatakan baik antara kinerja pelayanan kesehatan. Hasil uji statistik menunjukkan adanya hubungan antara kinerja pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien diperoleh $p\text{-value} 0,002 (< \alpha = 0,05)$). Pasien yang menilai tidak baik kinerja pelayanan kesehatan memiliki kecenderungan sebesar 2,667 kali lipat merasa tidak puas dibandingkan dengan pasien yang menilai kinerja pelayanan dalam kategori baik.

Tabel 4. Analisis Bivariat Hubungan Kualitas Informasi Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien

Kinerja Pelayanan Kesehatan	Tidak Puas		Puas		Total		P-Value	Odds Ratio (95%)
	N	%	N	%	N	%		
Tidak Baik	55	61,8%	34	38,2%	89	100	0,002	2,661
Baik	31	37,8%	51	62,2%	82	100		
Jumlah	86	50,3	85	49,7	171	100		

Berdasarkan tabel 4 analisis bivariat, diketahui bahwa terdapat 55 (61,8%) responden kepuasan pasien yang menilai kualitas informasi kesehatan tidak baik, menyatakan tidak puas antara kualitas informasi kesehatan serta terdapat 51 (62,2%) responden kepuasan pasien yang menilai kualitas informasi

kesehatan baik dan merasa puas antara kualitas informasi kesehatan. Hasil uji statistik menunjukkan adanya hubungan antara kualitas informasi kesehatan dengan kepuasan pasien diperoleh $p\text{-value} = 0,002$ ($\alpha = 0,05$). Pasien yang menilai tidak baik kualitas informasi kesehatan memiliki kecenderungan sebesar 2,661 kali lipat merasa tidak puas dibandingkan dengan pasien yang menilai kinerja pelayanan dalam kategori baik.

Pembahasan

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 2 hasil analisis bivariat, menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien pada Puskesmas X Kota Depok. Hasil uji statistik diperoleh $p\text{-value} = 0,000$ ($\alpha = 0,05$). Bahwa pasien dengan waktu tunggu pelayanan obat yang tidak sesuai memiliki kecenderungan sebesar (OR) 5,884 kali lipat untuk merasa tidak puas dibandingkan dengan pasien yang mengalami waktu tunggu yang sesuai.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan (Pratiwi dan Sani, 2017)¹⁸ yang menyatakan bahwa signifikan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien dengan $p\text{-value} 0,235$ ($p < 0,05$) begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Lestari et al., diketahui bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Bogor ($p\text{-value} 0,026$).¹⁹

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien. Pelayanan resep yang lama akan menurunkan tingkat kepuasan pasien dalam hal waktu tunggu pelayanan. Namun, pelayanan resep yang cepat akan meningkatkan kepuasan pasien dalam hal waktu tunggu pelayanan. Sehingga apotek akan mendapatkan pasien yang loyal karena kualitas pelayanan yang baik dalam hal waktu tunggu pelayanan obat yang cepat.²⁰

Peneliti berasumsi bahwa waktu tunggu pelayanan obat yang sesuai secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien, dengan waktu tunggu yang tidak sesuai meningkatkan risiko ketidakpuasan. Pelayanan resep yang lama cenderung menurunkan kepuasan pasien, sementara pelayanan yang cepat meningkatkan kepuasan serta mendorong loyalitas pasien. Penggunaan alat modern seperti blender untuk meracik obat dapat mempercepat proses penyediaan resep, sehingga waktu tunggu pasien berkurang secara signifikan. Dengan adanya teknologi ini, proses peracikan obat yang biasanya memakan waktu lebih lama menjadi lebih cepat dibandingkan metode manual.

Hubungan Kinerja Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 3 analisis bivariat, menunjukkan adanya hubungan antara kinerja pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pada Puskesmas X Kota Depok. Hasil uji statistik diperoleh $p\text{-value} 0,002$ ($\alpha = 0,05$). Bahwa pasien yang menilai tidak baik kinerja pelayanan kesehatan memiliki kecenderungan sebesar 2,667 kali lipat merasa tidak puas dibanding dengan pasien yang menilai kinerja pelayanan dalam kategori baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhidayat dan Zainaro (2020) yang menyatakan bahwa adanya hubungan antara kinerja petugas kesehatan pada tingkat kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value} 0,034$ atau $p\text{-value} < \text{nilai } \alpha (0,05)$.²¹ Hasil penelitian Yusmahendra dan Yusnilawati (2020) juga mendukung hasil penelitian ini dimana terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja petugas dengan kepuasan pasien dengan $P\text{-Value}$ sebesar 0,002. Dengan tingginya nilai kinerja petugas yang baik maka akan menciptakan kepuasan pasien yang tinggi.²²

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien akan semakin meningkat apabila kinerja petugas kesehatan juga ditingkatkan dan sebaliknya pasien akan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan apabila kinerja yang ditunjukkan kurang berkualitas. Kepuasan pasien tersebut timbul dari adanya tanggung jawab petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan, seperti petugas kesehatan yang menangani masalah dengan tepat dan profesional, petugas kesehatan yang bersedia menawarkan bantuan ketika pasien mengalami kesulitan dan membutuhkan bantuan.²³

Peneliti berasumsi menunjukkan bahwa kinerja petugas kesehatan yang baik termasuk sikap profesional, keterampilan, dan responsivitas berhubungan positif dengan tingkat kepuasan pasien. Peningkatan kinerja, seperti ketepatan dalam penanganan masalah dan kemampuan memberi bantuan akan meningkatkan kepuasan pasien, sementara penurunan kinerja berdampak negatif. Faktor-faktor seperti pelatihan, pengalaman, dan dukungan di tempat kerja mempengaruhi kinerja petugas.

Hubungan Kualitas Informasi Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 4 analisis bivariat, menunjukkan adanya hubungan antara kualitas informasi kesehatan dengan kepuasan pasien pada Puskesmas X Kota Depok. Hasil uji statistik diperoleh p -value = 0,002 ($< \alpha = 0,05$). Bahwa pasien yang menilai tidak baik kualitas informasi kesehatan memiliki kecenderungan sebesar 2,661 kali lipat merasa tidak puas dibandingkan dengan pasien yang menilai kualitas informasi kesehatan dalam kategori baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad, (2019) yang menyatakan bahwa adanya hubungan signifikan antara kualitas informasi kesehatan (responsiveness) dengan kepuasan pasien di puskesmas tipe paparan kecamatan medan. Hasil Bivariat menunjukkan bahwa adanya hubungan antara kualitas informasi kesehatan (responsiveness) dengan kepuasan pasien dengan nilai p -value 0,028 yaitu $\leq 0,05$.¹³

Hasil pada penelitian ini di dukung dengan pendapat Karaca & Durna (2019), menyatakan bahwa kepuasan pasien dapat diukur melalui penilaian komunikasi dalam konsultasi seperti transfer informasi, keterlibatan pasien dalam suatu keputusan serta kepastian. Interaksi dan komunikasi yang lebih efektif dan berjangka panjang menjadi penentu kepuasan pasien pada masa rawat jalan dan proses pemulihan terhadap pasien di puskesmas. Keterampilan dalam berkomunikasi profesional kesehatan memainkan peran penting dan menunjukkan bahwa pasien merasa dihargai dan diperhatikan serta menunjukkan bahwa pasien lebih puas dengan komunikasi yang saling menghormati, sedangkan mereka kurang puas dengan informasi profesional yang diberikan oleh petugas kesehatan tentang penyakit mereka, status kesehatan, investigasi dan prognosis kondisi mereka.²⁴

Peneliti berasumsi menunjukkan bahwa kualitas informasi kesehatan sangat memengaruhi kepuasan pasien, dengan informasi yang kurang responsif meningkatkan risiko ketidakpuasan. Komunikasi efektif dan responsivitas petugas kesehatan, yang melibatkan pasien dalam pengambilan keputusan dan memberikan kepastian, merupakan kunci untuk meningkatkan kepuasan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di UPTD Puskesmas X Kota Depok tahun 2024, ditemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan obat, kinerja pelayanan kesehatan, dan kualitas informasi kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Pasien yang mengalami waktu tunggu pelayanan obat yang tidak sesuai memiliki kecenderungan 5,884 kali lebih besar untuk merasa tidak puas dibandingkan dengan pasien yang mendapat pelayanan tepat waktu (p -value = 0,000). Selain itu, pasien yang menilai kinerja pelayanan kesehatan sebagai tidak baik memiliki kecenderungan 2,667 kali lebih tinggi untuk merasa tidak puas (p -value = 0,002), dan pasien yang menilai kualitas informasi kesehatan sebagai kurang baik menunjukkan kecenderungan 2,661 kali lipat untuk tidak puas (p -value = 0,002).

Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh aspek waktu pelayanan, profesionalisme tenaga kesehatan, dan kualitas komunikasi informasi kesehatan yang diberikan. Oleh karena itu, upaya peningkatan mutu pelayanan, khususnya dalam hal ketepatan waktu, kinerja petugas, dan penyampaian informasi yang jelas dan akurat, perlu menjadi prioritas dalam pengelolaan pelayanan kesehatan di fasilitas tingkat pertama.

Konflik Kepentingan

menyatakan bahwa penelitian ini independen dari konflik kepentingan individu dan organisasi

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada UPTD Puskesmas X Depok selaku mitra penelitian atas kerja sama dan dukungan yang telah diberikan selama proses pengumpulan data.

Pendanaan

Sumber dana penelitian ini yaitu pendanaan pribadi.

References

1. Zudi M, Suryoputro A, Arso SP. Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Puskesmas Guntur I Kabupaten Demak. *JKM J Kesehat Masy Cendekia Utama*. 2021 Feb 28;8(2):165–79. Available from: <https://jurnal.stikescendekiautamakudus.ac.id/index.php/JKM/article/view/681>
2. Ivana T, Taraneti D, Permana LI. Analisa Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan Tahun 2019. *J KEPERAWATAN SUAKA INSAN JKSI*. 2020 Jun 12;5(1):133–42. Available from: <https://journal.stikessuakainsan.ac.id/index.php/jksi/article/view/221>
3. Risti R. Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Ciambar Kabupaten Sukabumi Tahun 2019. UIN Sunan Gunung Djati Bandung; 2019. Available from: <https://digilib.uinsgd.ac.id/31560/>
4. Kalsum U. Gambaran Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai. Institut Kesehatan Helvetia; 2019. Available from: <https://repository.helvetia.ac.id/id/eprint/2708/>
5. Efawati, Chotimah I, Arsyati AM. Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi Poli Saraf Di Rumah Sakit Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa Bogor. *PROMOTOR*. 2020 Oct 8;3(5):462–72. Available from: <https://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/PROMOTOR/article/view/4203>
6. Anggraeni R. Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas. Deepublish; 2020. 69 p.
7. Kastella NAF. Evaluasi Pelayanan Instalasi Farmasi Terhadap Waktu Tunggu Obat dan Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Kecepatan Pelayanan Resep Di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob tahun 2018. *J Manaj Dan Adm Rumah Sakit Indones MARSIS*. 2019 Apr 1;3(1):74–84. Available from: <https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSIS/article/view/387>
8. Prihandiwati E, Hayati N, Saputera MMA, Sari AK. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gambut. *J Insan Farm Indones*. 2020 Dec 28;3(2):281–90. Available from: <https://e-jurnal.stikes-isfi.ac.id/index.php/JIFI/article/view/626>
9. Suhaibah S, Nurcahyo H, PURWANTININGRUM H. Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Puskesmas Margadana. Politeknik Harapan Bersama Tegal; 2021. Available from: <http://eprints.poltektegal.ac.id/46/>
10. Hastuti H, Wardani HA, Karim A. Profil Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Apotek Rawat Jalan Rsud Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. *J Farm Pelamonia J Pharm Pelamonia*. 2023 Aug 15;3(1):53–6. Available from: <https://www.ojs.iikpelamonia.ac.id/index.php/Pharmacy/article/view/369>
11. Nahriyah N. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Pekapuran Raya Kota Banjarmasin. Universitas Islam Kalimantan MAB; 2021. Available from: <https://eprints.uniska-bjm.ac.id/8671/>
12. Einurkhatun B, Suryoputro A, Fatmasari EY. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *J Kesehat Masy*. 2017 Nov 27;5(4):33–42. Available from: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/18314>
13. Ahmad H, Anton A, Napitupulu M, Permayasa N. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. 2021; Available from: <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/4332>
14. Soumokil Y, Syafar M, Yusuf A. Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *J Ilm Kesehat Sandi Husada*. 2021 Dec 31;10(2):543–51. Available from: <https://jurnalsandihusada.polsaka.ac.id/JIKSH/article/view/645>
15. Handayany GN. Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien. Media Nusa Creative (MNC Publishing); 2020. 129 p.
16. Fadilla NM. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Efisiensi: Mini Literature Review. *JATISI J Tek Inform Dan Sist Inf*. 2021;8(1):357–74.

17. Mutmainnah U, Ahri RA. Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *J Muslim Community Health*. 2021;2(1):52–74.
18. Marsono B. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Klaten. 2019;
19. Lestari DD, Parinduri SK, Fatimah R. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam Rsud Kota Bogor Tahun 2018-2019. *Promotor*. 2020;3(3):231–40.
20. Nurjanah I. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma Blu Prof. Dr. Rd Kandou Manado. *PHARMACON*. 2016;5(1).
21. Nurhidayat M, Zainaro MA. Pengaruh Kinerja Petugas Kesehatan Pada Tingkat Kepuasan Pasien. *Holistik J Kesehat*. 2020;14(2):187–94.
22. Venakontesa T, Rasmun R, Kadir A. Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. *SAINTEKES J Sains Teknol Dan Kesehat*. 2023;2(2):135–44.
23. Aulia R, Adhani R, Taufiqurrahman I, Hatta I. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Layanan Primer Banjarmasin. *Dentino J Kedokt Gigi*. 2017;2(1):95–100.
24. Karaca A, Durna Z. Patient Satisfaction with the Quality of Nursing Care. Vol. 6. *Nursing Open*; 2019.