

Artikel Hasil Penelitian**ANALISIS PENERAPAN *E-RESEP* TERHADAP WAKTU TUNGGU PELAYANAN DAN DAMPAKNYA PADA KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSUD WALUYO JATI KRAKSAAN PROBOLINGGO****Lailatul Fitriyah, Dyah Sawitri, dan G. Budi Wahyono**

Pegawai Negeri Sipil di RSUD Waluyo Jati Kraksaan kabupaten Probolinggo

Jl. Dr. Sutomo No. 1 Kraksaan Kabupaten Probolinggo

Email: lala_hakim@yahoo.com**Abstract**

This research aims 1) to prove and analyze whether the application of electronic prescription applications (e-recipes) has a significant effect on service waiting times 2) to prove and analyze whether the application of electronic prescription applications (e-recipes) has a significant effect on patient satisfaction 3) to prove and analyze whether service waiting time has a significant effect on patient satisfaction 4) to prove and analyze whether the application of electronic prescription applications (e-recipes) has a significant effect on patient satisfaction through service waiting times. This research is a quantitative research with an explanatory research method approach (causality). The sample used was 97 patient respondents in the 1st and 2nd week of September 2019 at the Pharmacy Installation of Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo Hospital taken by random sampling. The statistical analysis used is path analysis. By using SPSS 20 calculations.

Keyword: *e-recipes, waiting times, patient satisfaction***PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi cukup membantu manusia dalam menjalankan aktifitas terutama dalam dunia pemerintahan yang biasa disebut dengan *electronic government* atau biasa disingkat dengan *e-government*.

Penerapan *e-government* pun ternyata tidak terbatas dalam pelayanan publik di bidang umum seperti kependudukan. Namun *e-government* juga diterapkan dalam pelayanan publik di bidang kesehatan seperti yang dilakukan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo. Berdasarkan fungsi tersebut, maka operasional RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo adalah memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat khususnya masyarakat yang sedang sakit. Dalam kegiatan operasional tersebut RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo memberikan obat kepada pasien, dan reaksi obat ini dapat berakibat positif dan negatif bagi pasien.

Dengan melihat waktu tunggu pelayanan di Instalasi Farmasi yang belum sesuai Standar

Pelayanan Minimal (SPM) maka RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo menerapkan sistem *e-resep* dengan tujuan dapat mengurangi kesalahan pengobatan, mudah dibaca, dan efisiensi kesalahan di Instalasi Farmasi. Paling penting, dokter dan petugas Instalasi Farmasi dapat bertukar data resep secara mudah dan cepat, menghemat waktu dan mempersingkat *workflow staff* serta meminimalisir kesalahan informasi komunikasi. *E-resep* dirasakan merubah efisiensi dan kepuasan pasien. Juga percepatan penerimaan resep di Instalasi Farmasi sebelum pasien meninggalkan poliklinik, sehingga ketika pasien tiba di Instalasi Farmasi waktu tunggu menjadi lebih singkat.

Adapun tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk membuktikan dan menganalisis apakah penerapan aplikasi resep elektronik (*e-resep*) berpengaruh signifikan terhadap waktu tunggu pelayanan di Instalasi Farmasi di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo. 2) Untuk

membuktikan dan menganalisis apakah penerapan aplikasi resep elektronik (*e-resep*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo. 3) Untuk membuktikan dan menganalisis apakah waktu tunggu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo. 4) Untuk membuktikan dan menganalisis apakah penerapan aplikasi resep elektronik (*e-resep*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan melalui waktu tunggu pelayanan di Instalasi Farmasi di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo.

Sistem E-Resep

E-prescribing adalah resep yang ditransmisikan menggunakan media elektronik untuk menggantikan tulisan tangan, yang menghubungkan berbagai informasi antara dokter, alat pembuat resep elektronik, dan apotek baik secara langsung ataupun tidak langsung (Pratiwi, 2013). Peresepan elektronik merupakan bagian dari teknologi yang mana medis lainnya dapat menulis resep elektronik (*e-resep*) dan dapat mengirimkannya ke bagian komputer apotek yang dituju dalam suatu jaringan *e-prescribing*, langsung dari tempat praktik dokter/tempat perawatan (Porterfield, 2014). Kecepatan dari peresepan elektronik dapat memberikan kenyamanan pada pasien serta dengan kecepatan tersebut dapat memberikan informasi tentang pilihan obat alternatif yang sama efektifnya sehingga dapat menghemat biaya yang dikeluarkan oleh pasien (Schleiden et al., 2015).

Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter (Depkes, 2008).

Waktu tunggu di rumah sakit berkaitan dengan pelayanan kesehatan meliputi pelayanan rekam medis, gawat darurat, pelayanan poliklinik dan lain sebagainya. Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan oleh petugas kesehatan di rumah sakit untuk memberikan pelayanan pada pasien. Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan

harapan pasien (Depkes, 2008).

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan yang timbul akibat dari hasil perbandingan terhadap pelayanan yang telah didapatkan. Terdapat empat prinsip dalam membentuk suatu pelayanan yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan pelayanan (Esthi et al., 2017). Kepuasan adalah ketika seorang pelanggan merasa mendapatkan nilai dari produsen atau penyedia jasa. Nilai-nilai ini berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi (Naomi dan Prima, 2011)

Kepuasan konsumen adalah label yang digunakan oleh konsumen untuk meringkas suatu tindakan yang berhubungan dengan produk atau jasa (Supranto, 2011). Pengukuran tingkat kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dengan kualitas dari produk atau jasa yang diberikan oleh instalasi farmasi rumah sakit, sehingga dengan melakukan pengukuran kepuasan akan mengetahui dengan baik bagaimana proses dari pelayanan, mengetahui kekurangan dalam pelayanan yang telah diberikan sehingga dapat melakukan perbaikan apabila terdapat kekurangan (Kurniati, 2013)

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Peraturan Menteri Kesehatan No.44 (2009).

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dengan menggunakan *Skala Likert*.

Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta (Siregar, 2013). Data yang diteliti merupakan data primer, yang bersumber dari hasil pengumpulan data berupa kuesioner kepada responden yaitu pasien/keluarga pasien pada Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo yang telah ditetapkan oleh peneliti sebagai objek

penelitian.

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk pengumpulan data (Arikunto, 1993:134). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2016:142). Penelitian ini diukur dengan menggunakan kuesioner, setiap variabel tersebut akan diukur dengan menggunakan skala *likert*, yang mana nilai jawaban dari responden pada masing-masing item dihitung menggunakan skor.

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah pasien/keluarga pasien rawat jalan yang mengambil obat di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo pada minggu pertama dan minggu kedua bulan September 2019.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010:116). Sampel pada penelitian adalah pasien/keluarga pasien rawat jalan yang mengambil obat di Instalasi Farmasi pada hari Senin hingga Sabtu pada jam sibuk pelayanan yaitu jam 10.00 sampai jam 14.00 wib sebanyak 97 responden.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel Bebas (*Independen Variable*) adalah penjelas yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab berubahnya variabel terpengaruh. Dalam penelitian ini adalah sistem *e-resep* (X) yaitu sistem yang mentransmisikan resep manual yang digunakan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo untuk mendukung proses pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo.

Variabel Penghubung (*Intervening Variable*) adalah variabel yang bersifat menjadi perantara (mediasi) dari hubungan variabel penjelas ke variabel terpengaruh (Sani dan Maharani, 2013:30). Dalam penelitian ini adalah waktu tunggu pelayanan (Z) yaitu jumlah total waktu pelayanan resep dimulai saat pasien menyerahkan resep sampai obat siap diserahkan yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Variabel Terikat (*Dependen Variable*) variabel yang tercakup dalam hipotesis yang ditentukan dan dipengaruhi oleh variabel lainnya. Dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien (Y) yaitu reaksi atau respon emosional pasien atas pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo.

Skala pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala normal yaitu skala yang hanya membedakan kategori berdasarkan [jenis](#) atau [macamnya](#). Skala ini tidak membedakan kategori berdasarkan urutan atau tingkatan. Misalnya adalah jenis kelamin terbagi menjadi [laki-laki](#) dan [perempuan](#) (Siagian, Dergibson dan Sugiarto. 2006).

Uji Instrumen

Dalam suatu penelitian, data mempunyai kedudukan yang sangat penting. Hal ini dikarenakan data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Valid atau tidaknya data akan sangat menentukan kualitas dari data tersebut. Untuk mengetahui kualitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji-uji sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner yaitu untuk mengetahui kelayakan butir-butir daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, item kuesioner dikatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel ($n-2$) (Ghozali, 2011: 52).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang mempunyai indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011:48).

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS, yang akan memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ (Ghozali, 2011:48).

3. Analisa Deskriptif

Statistik deskriptif adalah yang

digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau member gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2007:169).

4. Uji Asumsi Klasik

Untuk melakukan uji asumsi klasik atas data primer ini, maka peneliti melakukan uji multikolineritas, uji normalitas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Multikolineritas

Deteksi multikolineritas dapat dilihat dari nilai Variance Inflation Factor (VIF) apabila < 5 / < 10 maka dikatakan bebas dari multikolineritas.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas pada penelitian Kolmogorof Smirnov dengan criteria pengujian $\alpha = 0,05$ (Singgih, 2000:102) sebagai berikut:

- 1) Jika $\alpha \text{ sig} \geq \alpha$, maka data sampel berdistribusi normal
- 2) Jika $\alpha \text{ sig} \leq \alpha$, maka data sampel tidak berdistribusi normal

c. Uji Autokorelasi

Untuk mendeteksi autokorelasi dapat dilakukan dengan uji Durbin Watson. Data dikatakan terbebas dari autokorelasi jika nilai Durbin Watson $1 < DW < 3$ dalam tabel Model Summary.

d. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dalam bentuk gambar scatterplot dengan analisis dikatakan regresi liner berganda terbebas dari heteroskedastisitas

Metode Analisis Data

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh variabel Independen (X) yaitu *e-resep*, terhadap variabel Intervening (Z) yaitu waktu tunggu pelayanan dan variabel Dependen (Y) yaitu kepuasan pasien. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis jalur merupakan pengembangan dari analisis regresi. Identifikasi pengaruh variabel intervening menggunakan uji *path* dilakukan dengan dua langkah, yaitu melihat koefisien *path* atas pengaruh dan kombinasi pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung.

TEMUAN DAN DISKUSI

Hasil Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Tabel 1. Validitas Instrumen Penelitian di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo

No.	Dimensi	r tabel	Koef Korelasi	Keterangan
E-Resep				
1.	X _{1.1}	0,168	0,725	Valid
2.	X _{1.2}	0,168	0,449	Valid
3.	X _{1.3}	0,168	0,519	Valid
4.	X _{1.4}	0,168	0,797	Valid
Waktu Tunggu Pelayanan				
5.	Z _{2.1}	0,168	0,965	Valid
6.	Z _{2.2}	0,168	0,963	Valid
Kepuasan Pasien				
7.	Y _{1.1}	0,168	0,461	Valid
8.	Y _{1.2}	0,168	0,389	Valid
9.	Y _{1.3}	0,168	0,320	Valid
10.	Y _{1.4}	0,168	0,543	Valid
11.	Y _{1.5}	0,168	0,532	Valid
12.	Y _{1.6}	0,168	0,063	Valid
13.	Y _{1.7}	0,168	0,339	Valid
14.	Y _{1.8}	0,168	0,631	Valid
15.	Y _{1.9}	0,168	0,731	Valid
16.	Y _{1.10}	0,168	0,054	Valid
17.	Y _{1.11}	0,168	0,266	Valid
18.	Y _{1.12}	0,168	0,718	Valid
19.	Y _{1.13}	0,168	0,708	Valid
20.	Y _{1.14}	0,168	0,012	Valid
21.	Y _{1.15}	0,168	0,729	Valid
22.	Y _{1.16}	0,168	0,103	Valid

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2019

2. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Reliabilitas Instrumen Penelitian di Instalasi Farmasi di RSUD Waluyo Jati

Dimensi	Cronbach's Alpha	Reliabilitas
E-Resep	0.745	Reliabel
Waktu Tunggu Pelayanan	0.923	Reliabel
Kepuasan Pasien	0.712	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2019

3. Analisa Deskriptif

Untuk total skor rata-rata *e-resep* adalah 14,59 dan didapat rata-rata 3,64 sehingga dapat dikatakan bahwa indikator ini memiliki nilai positif (baik).

Untuk total skor rata-rata waktu tunggu pelayanan adalah 7,07 dan didapat rata-rata 3,53 sehingga dapat dikatakan bahwa indikator ini memiliki nilai positif (baik).

Untuk total skor rata-rata indikator

kepuasan pasien adalah 66,54 dan didapat rata-rata 4,15 sehingga dapat dikatakan bahwa indikator ini memiliki nilai positif (baik).

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Tabel 3.Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan Pertama

Persamaan	Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Persamaan 1	<i>E-Resep</i>	0,943	1,060	Tidak Terjadi Multikolinieritas
	Waktu Tunggu Pelayanan	0,943	1,060	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2019

Tabel 4.Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan Kedua

Persamaan	Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Persamaan 2	<i>E-Resep</i>	0,779	1,283	Tidak Terjadi Multikolinieritas
	Kepuasan Pasien	0,779	1,283	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2019

b. Uji normalitas

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Sig	Kolmogorov-Smirnov Z	Ket.
<i>E-resep</i>	0,102	1,219	Terpenuhi
Waktu Tunggu Pelayanan	0,109	1,206	Terpenuhi
Kepuasan Pasien	0,395	0,898	Terpenuhi

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2019

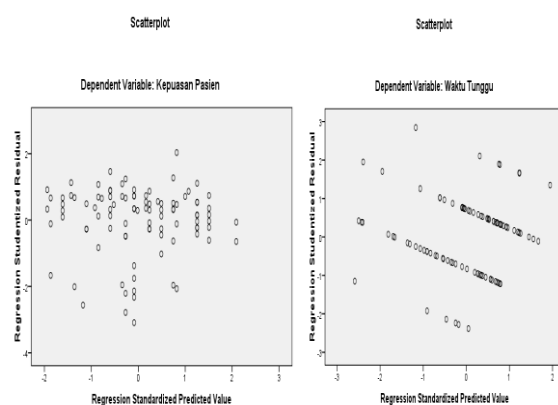
c. Uji Autokorelasi

Tabel 6Hasil Uji Autokorelasi

Persamaan Regresi	Durbin-Watson	Kesimpulan
Pertama	1,045	Tidak ada Autokorelasi
Kedua	1,763	Tidak ada Autokorelasi

Sumber: Data Primer diolah, Tahun 2019

d. Uji Heteroskedastisitas



Hasil Analisis Jalur

Perhitungan koefisien path pada penelitian ini menggunakan analisis regresi *standardize* dengan melihat secara parsial pada masing-masing persamaan dengan menggunakan software SPSS versi 20. Hasilnya adalah sebagai berikut :

Pengaruh *E-Resep*(X), Waktu Tunggu Pelayanan(Z), Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Hasil uji regresi *standardize* Pengaruh *E-Resep* (X), Waktu Tunggu pelayanan (Z) Terhadap Kepuasan Pasien (Y) adalah sebagai berikut :

Besarnya koefisien regresi variabel *e-resep* sebesar 0,386 menunjukkan bahwa variabel *e-resep* mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,386. Nilai signifikansi dapat dijelaskan bahwa nilai probabilitas *e-resep* 0,000 ($\alpha < 0,05$), artinya nilai probabilitas *e-resep* 0,000 di bawah nilai tingkat signifikansi 5% ($0,000 < 0,05$) dan arah koefisiensinya dinyatakan positif. Koefisien regresi ini dapat menjelaskan jika variabel independen lainnya tetap, maka setiap ada satu peningkatan variabel *e-resep*, maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,386.

Besarnya koefisien regresi variabel Waktu Tunggu Pelayanan sebesar 0,350 menunjukkan bahwa variabel Waktu Tunggu Pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,350. Nilai signifikansi dapat dijelaskan bahwa nilai probabilitas waktu tunggu pelayanan 0,000 ($\alpha < 0,05$), artinya nilai probabilitas waktu tunggu pelayanan 0,000 di bawah nilai tingkat signifikansi 5% ($0,000 < 0,05$) dan arah koefisiensinya dinyatakan positif. Koefisien regresi ini dapat menjelaskan jika variabel independen lainnya tetap, maka setiap ada satu peningkatan variabel waktu tunggu

pelayanan, maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,350.

Pengaruh *E-Resep* (X), Kepuasan Pasien (Y), terhadap Waktu Tunggu Pelayanan (Z)

Hasil uji regresi *standardize* Pengaruh *E-Resep*(X), Kepuasan Pasien (Y), Waktu Tunggu Pelayanan (Z) adalah sebagai berikut:

Besarnya koefisien regresi variabel *E-Resep* sebesar 0,040 menunjukkan bahwa variabel *E-Resep* mempunyai pengaruh positif terhadap Waktu Tunggu Pelayanan sebesar 0,040. Nilai probabilitas signifikansi *E-resep* 0,704 maka dapat dijelaskan bahwa probabilitas *E-resep* tidak signifikan karena nilai signifikansi dapat dijelaskan dengan ($\alpha < 0,05$), artinya nilai probabilitas *E-resep* harus di bawah nilai tingkat signifikansi 5% ($0,000 < 0,05$) dan arah koefisiennya dinyatakan positif.

Besarnya koefisien regresi variabel Kepuasan Pasien sebesar 0,423 menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pasien mempunyai pengaruh positif terhadap Waktu Tunggu Pelayanan sebesar 0,423. Nilai signifikansi dapat dijelaskan bahwa nilai probabilitas kepuasan pasien 0,000 ($\alpha < 0,05$), artinya nilai probabilitas kepuasan pasien 0,000 di bawah nilai tingkat signifikansi 5% ($0,000 < 0,05$) dan arah koefisiennya dinyatakan positif. Koefisien regresi ini dapat menjelaskan jika variabel independen lainnya tetap, maka setiap ada satu peningkatan variabel waktu tunggu pelayanan, maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,423.

Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total

Hasil keseluruhan permasalahan dalam penelitian dapat dirangkum dan diringkas melalui tabel berikut:

Pengaruh Variabel	Koef. Jalur	Pengaruh		
		Langsung	Tidak Langsung melalui Z	Total
<i>e-resep</i> terhadap waktu tunggu pelayanan	0,040	0,040		0,040
<i>e-resep</i> terhadap kepuasan pasien	0,386	0,386		0,386
Waktu	0,350	0,350		0,350

tunggu terhadap kepuasan pasien				
<i>e-resep</i> terhadap kepuasan pasien melalui waktu tunggu	0,386	0,386	$(0,386 \times 0,350) = 0,135$	$0,386 + 0,135 = 0,521$

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2019

Pengaruh tidak langsung antara *E-Resep* (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y), melalui Waktu Tunggu Pelayanan (Z), diperoleh dari hasil kali pengaruh langsung antara *E-Resep* (X) dengan Kepuasan Pasien (Y) dan pengaruh langsung antara Waktu Tunggu Pelayanan (Z) dan Kepuasan Pasien (Y). Sehingga pengaruh langsung sebesar $0,386 \times 0,350 = 0,135$. Jadi nilai koefisien jalur tidak langsung adalah sebesar 0,135. Kemudian nilai koefisien tidak langsung tersebut dibandingkan dengan nilai koefisien langsung antara *E-Resep* (X) dengan Kepuasan Pasien (Y) yakni $0,135 < 0,386$. Maka pengaruh tidak langsung antara *E-Resep* (X) dengan Kepuasan Pasien (Y) adalah signifikan.

Pembahasan

Berdasarkan tabel 1 dapat dijelaskan bahwa pada uji regresi *standardize* secara parsial variabel-variabel bebas (X, Z) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat yang ditunjukkan dengan nilai Sig. F $0,000 < 0,005$. Sedangkan pada uji t atau uji parsial terlihat bahwa variabel X berpengaruh secara signifikan terhadap Y. Hal ini ditunjukkan oleh besarnya nilai Sig. Masing-masing sebesar 0,000 dan $0,000 < 0,005$ lebih kecil dari nilai Alpha 5%. Sedangkan untuk variabel Z berpengaruh secara signifikan terhadap Y. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Sig. sebesar 0,000 yang masing-masing lebih kecil dari nilai Alpha 5%. Selain itu hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan menunjukkan koefisien determinasi (R Squared) sebesar 0,336. Hasil ini menyatakan bahwa variabel-variabel bebas (*E-Resep* dan Waktu Tunggu Pelayanan) mampu menjelaskan perubahan-perubahan yang terjadi pada variabel terikat (Kepuasan Pasien) sebesar 33,6%. Sedangkan sisanya 66,4% dijelaskan oleh variabel-variabel

lain yang tidak dicakup dalam model regresi dalam penelitian ini.

Berdasarkan Tabel 2 dapat dijelaskan bahwa pada uji regresi *standardize* variabel-variabel bebas (X) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat yang ditunjukkan dengan nilai Sig. F $0,000 > 0,005$. Hal ini ditunjukkan oleh besarnya nilai Sig. F sebesar $0,704 > 0,005$. Sedangkan untuk variabel Y berpengaruh secara signifikan terhadap Z. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Sig. F sebesar $0,000 > 0,005$ lebih kecil dari nilai Alpha 5%. Sedangkan pada uji t atau uji parsial terlihat bahwa variabel X dan Y berpengaruh secara signifikan terhadap Z. Hal ini ditunjukkan oleh besarnya nilai Sig. lebih kecil dari nilai Alpha 5%. Selain itu hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan menunjukkan koefisien determinasi (R Squared) sebesar 0,196. Hasil ini menyatakan bahwa variabel-variabel bebas (*E-Resep* dan Kepuasan Pasien) mampu menjelaskan perubahan-perubahan yang terjadi pada variabel terikat (Waktu Tunggu Pelayanan) sebesar 19,6%. Sedangkan sisanya 80,4% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dicakup dalam model regresi dalam penelitian ini.

Adapun pengaruh antar variabel dalam penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh *E-Resep* Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian *E-Resep* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Waktu Tunggu Pelayanan.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Siti Farida, Desak Gede B. Krisnamurti, Rani Wardani Hakim, Adisti Dwijayanti, Erni H. Purwaningsih (2017) yang menyatakan implementasi *e-prescribing* dengan strategi tepat akan meningkatkan akurasi peresepan, kewaspadaan terhadap potensi interaksi obat yang merugikan, riwayat alergi obat, dan efisiensi waktu pelayanan di apotek.

Penelitian Putu Kusumarini, Iwan Dwiprahasto, PE Wardani (2011) juga menyatakan waktu tunggu resep elektronik lebih pendek dibandingkan resep manual yang secara statistik bermakna. Untuk itu, perlu adanya sistem alert pada resep elektronik ini sehingga dokter yang mempunyai tulisan baik dapat merasakan manfaat dari resep elektronik ini. Validasi resep oleh petugas farmasi tidak lagi diperlukan karena setiap kesalahan input data langsung mendapat peringatan oleh komputer.

E-prescribing juga meningkatkan efisiensi apotek, yaitu dengan pengiriman resep elektronik (*e-resep*) mempersingkat waktu dalam membaca resep sehingga memungkinkan apoteker dapat mempersiapkan obat yang diperlukan lebih cepat.

2. Pengaruh *E-Resep* Terhadap Kepuasan Pasien.

Berdasarkan hasil analisis *E-Resep* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zihan Zetira (2019) yang menyatakan terdapat hubungan antara peresepan elektronik (*e-resep*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung.

Disebutkan pula oleh Schleiden (2015) bahwa kecepatan dari peresepan elektronik dapat memberikan kenyamanan pada pasien serta dengan kecepatan tersebut dapat memberikan informasi tentang pilihan obat alternatif yang sama efektifnya sehingga dapat menghemat biaya yang dikeluarkan oleh pasien. Bila pasien merasa nyaman maka akan memberikan efek puas karena kepuasan pasien adalah merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah modal untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia).

3. Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.

Berdasarkan hasil analisis Waktu Tunggu Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ihsan, Ratna Kurnia Illahi, Hananditia Rachma Pramestutie (2018) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien, dan waktu tunggu pelayanan resep pada penelitian ini telah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Pendapat Wiyono (1999) juga menyebutkan waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Soebarto (2011) juga menyatakan pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan yang tidak ramah meskipun profesional.

Kepuasan pasien juga tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan).

4. Pengaruh E-Resep Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Waktu Tunggu Pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis E-Resep berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien Melalui Waktu Tunggu Pelayanan.

E-prescribing adalah resep yang ditransmisikan menggunakan media elektronik untuk menggantikan tulisan tangan, yang menghubungkan berbagai informasi antara dokter, alat pembuat resep elektronik, dan apotek baik secara langsung ataupun tidak langsung (Pratiwi, 2013). Peresepan elektronik merupakan bagian dari teknologi yang mana medis lainnya dapat menulis resep elektronik (e- resep) dan dapat mengirimkannya ke bagian komputer apotek yang dituju dalam suatu jaringan e-prescribing, langsung dari tempat praktik dokter/ tempat perawatan (Porterfield, 2014).

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan yang timbul akibat dari hasil perbandingan terhadap pelayanan yang telah didapatkan. Terdapat empat prinsip dalam membentuk suatu pelayanan yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan pelayanan (Esthi et al., 2017).

Asyary (2013) juga menyebutkan peresepan elektronik akan menurunkan kesalahan pembacaan tulisan tangan dokter sehingga akan mempersingkat waktu membaca resep dan memungkinkan apoteker dapat mempersiapkan resep lebih cepat. Dengan penerapan e-resep, kecepatan pelayanan akan meningkat sehingga waktu tunggu pelayanan juga akan berkurang dan hal tersebut akan membuat pasien merasa puas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, maka secara garis besarnya dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut: 1) variabel E-Resep tidak berpengaruh

signifikan terhadap waktu tunggu pelayanan. 2) variabel E-Resep berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. 3) variabel waktu tunggu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. 4) E-Resep berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien melalui waktu tunggu pelayanan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut. Untuk meningkatkan waktu tunggu RSUD Waluyo Jati Kraksaan harus menciptakan inovasi baru.

Disarankan kepada Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan untuk selalu memperhatikan kepuasan pasien dalam hal pelayanan obat agar nantinya ketika pasien sakit RSUD Waluyo Jati Kraksaan menjadi tujuan pertama sebagai tempat berobat

Untuk penelitian di masa yang akan datang sebaiknya memperluas variabel dan pengukuran variabel penelitian sehingga dapat lebih meningkatkan pelayanan dan sarana prasarana. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam tentang sarana prasarana dan kepuasan yang pada penelitian ini berpengaruh terhadap loyalitas pasien pada Ruang Rawat Inap RSUD Waluyo Jati Kraksaan agar diperoleh gambaran yang lebih lengkap lagi sehingga diharapkan hasil penelitian yang akan datang lebih sempurna dari penelitian ini.

REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi, (1993). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Asyary A, Kusnanto H, Fuad A. (2013). *Sistem peresepan elektronik pada keselamatan pengobatan pasien*. Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional. 8(3):1-2
- Esthi FS, Eko M, Murni. (2017). *Faktor-Faktor mutu pelayanan kebidanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Poli Kebidanan RSUD Wonosari*. JKIA. 11 (2): 35-42.
- Ghozali, Imam. (2011). *"Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS"*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 *Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*
- Kurniati, (2013). *Kepuasan pasien rawat inap*

- lontara kelas III terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makasar. [Skripsi]. Makasar: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
- Kusumarini, Dwiprahasto, Wardani.** (2011). *Penerimaan Dokter Dan Waktu Tunggu Pada Peresepan elektronik dibandingkan peresepan manual*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Vol. 14, No. 03.
- Naomi, Prima.** (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan*. Indonesia.
- Pratiwi PS, Lestari A.**(2013). *E-prescribing : studi kasus perancangan dan implementasi system resep obat apotik klinik*. IJCSS. 10(4): 9-14.
- Porterfield A, Engelbert K, Coustasse A.** (2014). *Electronic prescribing: improving the efficiency and accuracy of prescribing in the ambulatory caresetting. Perspect Health Inf Manag.* Published online 2014 Apr 1. PMID : PMC3995494
- Sani, Ahmad. Maharani, Vivin.** (2013). *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Kuesioner, dan Analisis Data*. Malang: UinPress
- Schleiden L, Odukoya O, Chui M.**(2015). *Older adults perceptions of e-prescribing: impact on patient care*. AHIMA. 12(1): 1-15.
- Siagian, Dergibson dan Sugiarto.** (2006). *Metode Statistika: Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Siti Farida, Desak Gede B. Krisnamurti, Rani Wardani Hakim, Adisti Dwijayanti, Erni H. Purwaningsih.** (2017). *Implementasi Peresepan Elektronik*, Universitas Indonesia.
- Supranto, J.** (2011). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Penerbit PT RinekaCipta.
- Sugiyono,**(2010).*Metode Penelitian Administratif*. Bandung. CV. Alfabeta.
- Sugiyono,**(2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. CV. Alfabeta.
- Zetira Zihan,** (2019). *Hubungan P:ersepsi Pasien Terhadap Peresepan Elektronik Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung*. Bandar Lampung : Universitas Lampung