

HUBUNGAN ANTARA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KELAYAN DALAM

**Amaliyah Wahyuni* ; Mochammad Maulidie Alfiannor Saputera;
Novia Ariani; Anna Khumaira Sari; Mawaddah**
Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin

*Email: amelya@akfar-isfibjm.ac.id

Artikel diterima: 28 Februari 2019; Disetujui: 28 Maret 2019

ABSTRAK

Pelayanan resep merupakan salah satu bagian dari kegiatan kefarmasian di Puskesmas. Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di puskesmas adalah waktu tunggu. waktu tunggu pelayanan resep dimulai dari penerimaan resep sampai obat di serahkan ke pasien. Waktu tunggu pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga puskesmas harus dapat mengontrol waktu pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan dan resep obat racikan di jam pelayanan 08.00-10.00 dan 10.00-12.00, mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep dimensi *Reliability* dan *Responsiveness*, serta mengetahui ada hubungan atau tidak antara waktu tunggu pelayanan resep terhadap tingkat kepuasan pasien di Apotek Puskesmas Kelayan Dalam.

Jenis penelitian yang digunakan adalah non eksperimental dengan pengambilan data secara prospektif. Pengambilan sampel dilakukan secara *non probability sampling* menggunakan metode *purposive sampling* dan teknik analisa data statistik dilakukan dengan menggunakan SPSS 17.0 yaitu *Uji Chis Square*. Penelitian dilakukan dari bulan Mei s/d juni 2018, dengan jumlah sampel sebesar 178 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan lembar observasi dan lembar kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 178 responden yang di teliti gambaran rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan di jam pelayanan 08.00-10.00 selama 7,28 menit dan jam pelayanan 10.00-12.00 selama 8,14 menit serta rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan di jam pelayanan 08.00-10.00 selama 3,73 menit dan jam pelayanan 10.00-12.00 selama 4,74 menit. Hasil penelitian tingkat kepuasan dengan persentase 74,85% berada pada kategori puas. Hasil statistik menunjukkan nilai sig $0,001 < 0,05$ bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara waktu tunggu resep dengan tingkat kepuasan pasien. Kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu rata-rata waktu tunggu resep sudah sesuai memenuhi SOP puskesmas Kelayan Dalam dengan tingkat kepuasan puas serta terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep terhadap tingkat kepuasan pasien.

Kata kunci: Waktu Tunggu Resep, Tingkat Kepuasan, Puskesmas

ABSTRACT

Prescription service is one of the pharmaceutical at public health center. One of the minimum standards of pharmacy service at public health center is the waiting time. The prescription waiting time is the patient's waiting time for prescribing medicines that start from prescription received at TTK until the patient is finished receiving the medicines. A great service in waiting time can affect patient satisfaction, so the public health center should be able to control the service time to achieve patient satisfaction.

The purpose of this research is to know the illustration of prescription waiting time and the levels of patient satisfaction, also correlation between prescription waiting time with patient satisfaction at public health center Kelayan Dalam.

The type of research is descriptive analytic. The Sample is done by non probability sampling using purposive sampling method and statistical data analysis technique is done by using SPSS 17.0 that is Chis Square test. The research was conducted from May to June in 2018, with a total of 178 respondents. Data collection was done with observation sheet for prescription waiting time and questionnaire about patient satisfaction which has been done with valid and reliable test.

The results showed that of 178 respondents in the illustration of the waiting time for non-concoction prescription is about 4,25 minutes and for the concoction prescription is about 7,71 minutes, the results are in compliance with the standards set by the head of the public health center, the results of research in satisfaction level with the percentage of 74, 85% are in the satisfied category. And statistic result show sig value $0,001 < 0,05$ that there is a significant correlation between prescription waiting time and patient satisfaction level so that if the prescription waiting time can be faster then the feeling of satisfaction in patient can be higher too.

Keywords: *Prescription waiting time, Satisfaction Level*

PENDAHULUAN

Menurut Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Salah

satu pelayanan di Puskesmas yang diwajibkan memenuhi standar pelayanan minimal adalah pelayanan farmasi. Hal tersebut diperjelas dalam Permenkes nomor 74 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas yang menyebutkan bahwa Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan

Sediaan Farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien dengan sediaan farmasi yang meliputi obat, bahan obat, obat tradisional, dan kosmetika.

Pelayanan resep adalah salah satu bagian kefarmasian di Puskesmas. Siklus prosedur pelayanan resep di mulai dari resep datang, selanjutnya melakukan skrinning resep, pemberian harga penyediaan dan peracikan obat, pemeriksaan kembali obat, penyerahan obat disertai pemberian informasi yang dibutuhkan oleh pasien. Total waktu yang dibutuhkan untuk satu siklus pelayanan resep dinyatakan sebagai waktu tunggu pelayanan resep (waktu yang dibutuhkan oleh pasien sampai menerima obat/informasi obat) (Septini R, 2012).

Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di puskesmas adalah waktu tunggu. Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, waktu tunggu identik dengan kebosanan, kecemasan, stres, penderitaan dan menurunkan kualitas hidup serta harapan hidup (Febriani, 2012). Waktu tunggu pelayanan yang

baik dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga puskesmas harus dapat mengontrol waktu pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien (Fitriah dkk, 2016).

Puskesmas Kelayan Dalam menetapkan standar minimal pelayanan kefarmasian memiliki indikator waktu tunggu pelayanan resep untuk obat non racikan yaitu ≤ 5 menit dan pelayanan resep untuk obat racikan yaitu ≤ 15 menit . Dikarenakan banyak pasien yang diberikan pelayanan resep dan terbatasnya SDM (Sumber Daya Manusia) Kefarmasian maka, hal ini akan berdampak pada waktu tunggu pelayanan resep yang diperoleh pasien menjadi lebih lama dan akan berdampak pada kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan pengambilan data secara prospektif yaitu pengambilan data penelitian dijalankan bersamaan dengan pelayanan. Tempat pelaksanaan penelitian ini di Puskesmas Kelayan Dalam.

Populasi penelitian ini adalah semua pasien pasien yang menunggu

dalam pelayanan resep obat non racikan dan resep obat racikan di Puskesmas Kelayan Dalam

Pengambilan sampel dilakukan secara *non probability sampling* menggunakan metode *purposive sampling*. Sampel yang diambil atau diteliti merupakan pasien yang menunggu dalam pelayanan resep obat non racikan dan resep obat racikan di Puskesmas Kelayan Dalam pada periode Mei-Juni 2018. Sampel pada penelitian ini menggunakan data resep bulan Oktober-Desember 2017 sebagai acuan sampel yaitu sebanyak 5.459 lembar resep dengan rata rata 1.820 resep per bulan.

Tahap Pendahuluan

Peneliti melakukan survei serta menganalisa pengerjaan waktu respon di tempat penelitian kemudian membuat desain pelaporan proposal kepada dosen pembimbing dan meminta surat perijinan untuk melakukan riset di tempat penelitian.

Tahap pelaksanaan

1. Pasien datang membawa resep yang masuk kriteria inklusi kemudian diukur waktu tunggu pelayanan resep menggunakan lembar observasi.

2. Memberikan kuesioner : Pasien di minta untuk melengkapi kuesioner tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan resep.

3. Melakukan pengecekan : untuk mengecek kebenaran mengenai data yang di kumpulkan, pengecekan di lakukan setiap saat pasien selesai mengisi kuesioner.

Tahap Akhir

Rekapitulasi data, semua data waktu tunggu di kumpulkan dan lembar kuisisioner kepuasan pasien di kumpulkan kemudian di analisis data.

Alat/instrument Penelitian

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah lembar kuesioner untuk mengukur kepuasan pasien dan lembar observasi untuk mengetahui waktu pengerjaan resep. Lembar kuesioner yang berisi 4 pertanyaan tertulis meliputi 2 butir soal *reliability* (kehandalan) dan 2 butir soal *responsiveness* (ketanggapan) yang sudah teruji validitas dan reliabilitas dengan nilai uji validitas dengan skor soal 1 0.646, skor soal 2 0.645, skor soal 3 0.659, skor soal 4 0.185 dan nilai uji reliabilitas dengan nilai 0.643.

Pengolahan Data dan Analisis Data

Semua data di peroleh berdasarkan lembar observasi untuk waktu tunggu pelayanan resep obat jadi maupun resep obat racikan dan berdasarkan jawaban responden melalui kuesioner pengukuran tingkat kepuasan pasien. Pengolahan data dilakukan dengan cara:

1. Memeriksa/mengoreksi kelengkapan lembar observasi dan lembar kuesioner,
2. Mengelompokkan data waktu tunggu dari lembar observasi dan Mengelompokkan data kepuasan dari lembar kuesioner
3. Data yang telah dikelompokkan disusun dalam bentuk tabel untuk di analisis
4. Analisis data menggunakan bantuan *software* SPSS yaitu Uji *Chi-Square* Untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep terhadap tingkat kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep terhadap

tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kelayan. Perhitungan sampel dilakukan dengan memasukkan jumlah populasi sebesar 1.820 pasien menggunakan rumus Lawanga dan Lasmeshow sehingga di dapat jumlah sampel 178 pasien. Pengambilan teknik sampling dengan *non probability sampling* menggunakan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel didapatkan sebanyak 178 pasien yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusif.

Hasil Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Pelayanan resep di Puskesmas Kelayan Dalam menggunakan resep perseorangan dimana pasien datang akan menerima obat sesuai dengan resep yang diserahkan kepada tenaga kefarmasian. Pada penelitian ini didapatkan 178 resep yang menjadi sampel penelitian yang terdiri dari 92,25% persentasi dari resep obat non racikan setiap bulannya sehingga di dapat sebanyak 164 resep untuk obat non racikan dan 7,75% persentasi dari resep obat racikan setiap bulannya sehingga di dapat sebanyak 14 resep untuk obat racikan.

Pelayanan resep memerlukan waktu karena resep yang diterima tenaga kefarmasian harus dianalisis dan dikaji terlebih dahulu rasionalitasnya. Resep dikatakan rasional apabila telah melewati skrining administratif, skrining farmasetika, dan skrining klinis. Standar operasional prosedur dalam pelayanan resep dimulai dengan melakukan ketiga skrining tersebut.

Penggunaan resep obat yang rasional meliputi tepat dalam hal indikasi, tepat pasien, tepat dosis, tepat obat dan tepat cara dan lama penggunaan (WHO, 2009). Setelah resep dianggap rasional maka selanjutnya tenaga kefarmasian akan memeriksa ketersediaan stok obat. Apabila stok obat ada maka akan langsung dilakukan pengambilan obat sesuai dengan permintaan di resep. Apabila resep tersebut merupakan resep racikan maka tenaga kefarmasian akan mengambil obat jadi dan meracik obat tersebut sesuai dengan permintaan di resep.

Puskesmas Kelayan Dalam menetapkan sendiri waktu tunggu pelayanan untuk obat jadi 5 menit dan Obat racikan 15 menit oleh kepala Puskesmas Kelayan Dalam (SOP

Puskesmas kelayan Dalam, 2017). Waktu tunggu pelayanan adalah waktu tunggu pasien terhadap pelayanan resep mulai dari penerimaan sampai pasien selesai menerima pelayanan.

Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan pengamatan waktu tunggu pelayanan resep. Pengumpulan rata-rata waktu tunggu resep dilakukan saat dari pasien menyerahkan resep ke tenaga kefarmasian sampai pasien menerima penyerahan obat disertai pemberian informasi oleh tenaga kefarmasian.

Persyaratan standar pelayanan resep waktu tunggu pelayanan untuk obat non racikan 5 menit dan Obat racikan 15 menit sehingga Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan dan resep racikan telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh kepala puskesmas. Akan tetapi pada jam pelayanan resep 10.00-12.00 WITA memiliki pelayanan resep lebih sedikit di banding jam 09.00-10.00 WITA akan tetapi waktu yang diperlukan dalam pelayanan resep lebih lama dikarenakan pada jam 10.00-12.00 WITA salah satu TTK memiliki tugas luar seperti kegiatan Puskesmas Keliling dan Puskesmas Pembantu

sehingga TTK yang berada di Puskesmas hanya 1 Asisten Apoteker dan 1 Apoteker. Pelayanan resep dengan waktu yang singkat dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kefarmasian.

Tabel 1. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep

Jam pelayanan	Jumlah lembar resep non racikan	Rata-rata waktu tunggu resep non racikan (menit)	Jumlah lembar resep racikan	Rata-rata waktu tunggu resep racikan
08.00-10.00 WITA	7	7,28	90	3,73
10.00-12.00 WITA	7	8,14	74	4,74

Tabel 2. Persentasi hasil waktu tunggu resep

Jenis Resep	Total Resep	Memenuhi standar /sesuai	Persentasi Memenuhi Standar (%)	Tidak memenuhi standar/ tidak sesuai	Persentasi Tidak Memenuhi Standar (%)
Racikan	14 resep	14 resep	100 %	0 resep	0%
Non Racikan	164 resep	143 resep	87,20%	21 resep	12,80%

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep dimensi *Reliability* dan *Responsiveness*

Puskesmas Kelayan Dalam Banjarmasin berdasarkan dimensi mutu pelayanan ditampilkan pada Tabel 3.

Hasil dari 178 responden yang telah mendapatkan pelayanan resep di

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Reliability* dan *Responsiveness*

Dimensi	soal	Perolehan skor									Jumlah skor maks	
		Sangat puas (3)			Puas (2)			Tidak Puas (1)			total	%
		F (Jumlah)	%	sko r	F (Jumlah)	%	sko r	F (Jumlah)	%	sko r		
<i>Reliability</i>	Soal 1	51	28,6	153	122	68,5	244	5	2,8	5	402	75,2
<i>Responsiveness</i>	Soal 2	53	29,7	159	118	66,2	236	7	3,9	7	402	75,2
	Soal 3	49	27,5	147	122	68,5	244	7	3,9	7	398	74,5
	Soal 4	43	24,1	129	133	74,7	266	2	1,1	2	397	74,3
Jumlah											1599	299,
Rata-rata											399,7	74,8

Berdasarkan tabel 3 tingkat kepuasan pasien dimensi *Reliability* pada soal 1 didapatkan nilai total sebesar 402 (75,28%) jika dikonversi maka tingkat kepuasan pasien dimensi *Reliability* pada kategori puas. Dimensi *Reliability* pada soal 2 didapatkan nilai dengan total skor sebesar 402 (75,28%) jika dikonversi maka tingkat kepuasan pasien dimensi *Reliability* pada kategori puas. Pada dimensi *Responsiveness* untuk pertanyaan didapatkan nilai total skor sebesar 398 (74,53%) dan jika dikonversi maka tingkat kepuasan dimensi *Responsiveness* adalah puas Dimensi *Responsiveness* untuk didapatkan nilai total skor sebesar 397 (74,34%) dan jika dikonversi pasien maka tingkat kepuasan dikategorikan puas.

Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan dengan kepuasan pasien

Berdasarkan uji *chi-square* di peroleh signifikansi 0,001 artinya pada uji *chi-square* apabila nilai $< 0,05$ maka dinyatakan terdapat hubungan yang bermakna antara dua variabel yang di

uji yaitu waktu tunggu resep obat non racikan dengan kepuasan pasien. Hasil tersebut menunjukkan pelayanan waktu tunggu yang tepat dapat memberikan kepuasan pada pasien di lihat dari pasien lebih banyak memilih puas terhadap waktu tunggu obat non racikan dibandingkan pasien tidak merasa puas sesuai waktu yang ditentukan.

Hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dengan kepuasan pasien

Berdasarkan uji *chi square* di peroleh signifikansi 0,000 artinya pada uji *chi-square* $< 0,05$ terdapat hubungan yang bermakna antara waktu tunggu resep obat racikan dengan kepuasan pasien. Hasil tersebut juga dapat di lihat dari pasien kebanyakan memilih puas di bandingkan tidak puas sehingga waktu tunggu yang tepat dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien dalam hal pelayanan resep. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien. Pelayanan resp yang lama akan menurunkan tingkat tingkat kepuasan pasien dalam hal waktu tunggu pelayanan. Tetapi,

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 yang cepat.

Adapun yang menjadi faktor penghambat waktu tunggu pelayanan resep menjadi lama yaitu ketersediaan tenaga kerja dan jam kunjung pasien. Sehingga faktor-faktor tersebut berdampak terhadap kepuasan pasien dalam hal pelayanan waktu tunggu. Dengan meningkatkan faktor-faktor penghambat tersebut, maka dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam hal pelayanan waktu tunggu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kelayan Dalam dapat ditarik kesimpulan:

1. Hasil rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan di jam pelayanan 08.00-10.00 WITA selama 7,28 menit dan jam pelayanan 10.00-12.00 WITA selama 8,14 menit. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan di jam pelayanan 08.00-10.00 WITA

selama 3,73 menit dan jam pelayanan 10.00-12.00 WITA selama 4,74 menit. Hasil persentasi waktu tunggu untuk resep racikan 100% yang sesuai memenuhi standar sedangkan hasil resep non racikan 87,20% yang sesuai memenuhi standar dan 12,80% yang tidak sesuai memenuhi standar.

2. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep dimensi *Reliability* dan *Responsiveness* di Puskesmas Kelayan Dalam dengan persentase 74,85% berada pada kategori puas.
3. Terdapat hubungan yang bermakna (signifikansi 0,001) antara waktu tunggu pelayanan resep terhadap tingkat kepuasan pasien sehingga semakin cepat waktu tunggu maka semakin tinggi rasa kepuasan pada pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Puskesmas Pekauman dan Bapak Yugo Susanto ,S.Si, M.Pd ,M.Farm, Apt sebagai Direktur Akademi Farmasi ISFI yang telah mendukung penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, W.D., 2009, *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*, Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang
- Departemen Kesehatan RI, 2008, *Modul TOT pedoman pelayanan kefarmasian di Puskesmas*, Jakarta : Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan.
- Esti, A., Puspitasari, Y. & Rusmawati, A., 2015, *Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum*.
- Fitriah N, 2016. Penyebab dan Solusi Lama Waktu Tunggu pelayanan obat di Instansi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit. (online) diakses pada <http://jkb.ub.ac.id/index.php/jkb/article/view/1634> pada 20 Januari 2018.
- Kementerian Kesehatan, 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014, tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta
- Kementerian Kesehatan, 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016, tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta
- Kepala Puskesmas, 2017, *Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kelayan Dalam, Banjarmasin*.
- N Ayuhecacia, L Purwatini, GA Damayanti, 2018, Gambaran Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin, *Jurnal Insan Farmasi Indonesia* 1 (1), 34-41
- Prihandiwati, E, Muhammad M, Riza A, Rina F., 2018, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pekauman Banjarmasin. 2018; 1 (2) 63-68. *Journal of Current pharmaceutical Sciences*. Universitas Muhammadiyah Banjarmasin. Banjarmasin.
- Puti, W.C., 2013, *‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam’*, Skripsi, Universitas Widyatama, Bandung
- Rusdiana, 2015, *Kualitas Pelayanan Farmasi Berdasarkan Waktu Penyelesaian Resep Di Rumah Sakit*. Universitas Diponegoro, Semarang.