

EVALUASI WAKTU TUNGGU RESEP OBAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ASSYIFA KOTA TANGERANG

Ekadipta^{1*)}, Muhammad Zuhriyanto ²⁾, Siti Nurahayu ¹⁾

¹Program Studi Farmasi, Institut Sains dan Teknologi Al-Kamal, Jl. Raya Al-Kamal No.2 Kedoya Selatan, Jakarta 11520

²Program Studi Sistem Informasi, Institut Sains dan Teknologi Al-Kamal, Jl. Raya Al-Kamal No.2 Kedoya Selatan, Jakarta 11520

*Email: ekadipta@gmail.com

Received:06-01-2021

Accepted:20-06-2022

Published:30-06-2022

INTISARI

Rumah sakit merupakan pusat layanan kesehatan yang penting dan dibutuhkan dalam upaya pemenuhan kebutuhan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan berdasarkan standar pelayanan minimum rumah sakit serta pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan umum di Instalasi Farmasi RSIA Assyifa Kota Tangerang. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif terhadap pasien rawat jalan yang menebus resep obat jadi dan obat racikan. Penghitungan waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan dilakukan dengan menggunakan alat jam digital. Kepuasan diukur dengan menggunakan kuesioner yang dianalisis secara multivariat. Sampel yang diambil dalam penelitian sebanyak 222 orang responden. Hasil penelitian didapat bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi (8,9 menit) dan obat racikan (16,6 menit) sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh SPM rumah sakit bidang farmasi menurut Menkes RI NO. 129 tahun 2008 serta standar waktu tunggu yang ditetapkan oleh RSIA Assyifa. Hasil pada analisis multivariat didapat $t = 10,126$ dan *standard coefficient* sebesar 0,88 menunjukkan bahwa waktu tunggu mempunyai pengaruh positif yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan resep obat jadi dan obat racikan RSIA Assyifa.

Kata kunci: kepuasan pasien, pelayanan resep, waktu tunggu

ABSTRACT

Hospital is an important health service center and is needed to meet health needs. This study aims to evaluate the waiting time for prescription non-concoction and concoction medicines based on the hospital's minimum service standards and their effect on general outpatient satisfaction at the Pharmacy Installation of RSIA Assyifa, Tangerang. This study used a descriptive research design of outpatients who redeemed non-concoction and concoction medicines. Calculation of the waiting time for prescription services for non-concoction and concoction medicine is using a digital clock. Satisfaction was measured using a questionnaire which was analyzed multivariate. The samples taken in the study were 222 respondents. The results showed that the average waiting time for prescription of non-concoction medicine (8.9 minutes) and concoction medicine (16.6 minutes) had met the standards set by the hospital's SPM in the pharmaceutical sector according to the Minister of Health of the Republic of Indonesia NO. 129 of 2008 and by RSIA Assyifa. The results in the multivariate analysis obtained $t = 10.126$ and the standard coefficient of 0.88, indicating that waiting time has a strong positive effect on patient satisfaction with prescription of non-concoction and concoction medicine services at RSIA Assyifa.

Keywords: patient satisfaction, prescription service, waiting time

Nama : Ekadipta
Institusi : Institut Sains dan Teknologi Al-Kamal
Alamat institusi : Jl. Raya Al-Kamal No.2 Kedoya Selatan, Jakarta 11520
Email : ekadipta@gmail.com

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan pusat layanan kesehatan yang penting dan dibutuhkan dalam upaya pemenuhan kebutuhan kesehatan, selain itu rumah sakit juga merupakan satu fasilitas pelayanan perorangan yang mengutamakan mutu dari pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit (Kemenkes RI, 2010). Bisnis rumah sakit saat ini mengalami persaingan yang ketat dengan semakin mudahnya perizinan pendirian rumah sakit swasta. Lokasi rumah sakit-rumah sakit saat ini sudah tidak lagi mempertimbangkan jarak antar rumah sakit, sehingga persaingan sangat mengandalkan pada kualitas layanan, biaya perawatan dan tenaga medis yang terdapat di dalamnya. Akibat persaingan yang ketat ini, rumah sakit dituntut untuk membuat inovasi dan strategi untuk mendapatkan pasien, bila gagal berkompetisi maka akan mengakibatkan ditutupnya operasional rumah sakit tersebut (Jatmiko, 2018).

Demi bertahan hidup setiap rumah sakit berlomba untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan menerapkan standar pelayanan minimum (SPM) rumah sakit. Pemenuhan SPM rumah sakit akan berimbas kepada hasil pelayanan kesehatan baik secara medis maupun non medis yang akan menghasilkan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan (Ekadipta, 2019). Salah satu pelayanan di rumah sakit yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimum adalah pelayanan farmasi. 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 (Kemenkes RI, 2016).

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan penunjang dan sekaligus merupakan pusat pendapatan utama. Hal tersebut mengingat bahwa hampir 90% pelayanan kesehatan di rumah sakit menggunakan perbekalan farmasi (obat-obatan, bahan kimia, bahan radiologi, alat kesehatan habis pakai, alat kedokteran dan gas medis) dan 50% dari pemasukkan rumah sakit berasal dari pengelolaan perbekalan farmasi (Elizabet, 2017). Waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu sendiri merupakan jeda waktu yang dapat diterima pasien pada saat menyerahkan resep hingga menerima obat yang telah diresepkan (Kurniawati, 2016). Oleh karena itu, waktu yang lama merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien (Nurjanah dkk., 2016). Oleh karena itu penting bagi rumah sakit untuk menerapkan SPM rumah sakit terutama pada pelayanan kefarmasian demi menjaga kepuasan pasien.

Pemerintah melalui Departemen Kesehatan Republik Indonesia mengeluarkan Keputusan Menteri Kesehatan tentang standar pelayanan minimum rumah sakit. Standar pelayanan minimum waktu tunggu rumah sakit dalam pelayanan obat jadi adalah ≤ 30 menit dan obat racikan adalah ≤ 60 menit, dan tingkat kesalahan pemberian obat adalah 0% (Depkes RI, 2008). Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Assyifa yang berada di kota Tangerang merasakan adanya persaingan dengan rumah sakit lain yaitu dalam pelayanan kesehatan sehingga rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memenuhi SPM rumah sakit. Hingga saat ini Instalasi Farmasi RSIA Assyifa Kota Tangerang belum pernah melakukan penilaian mutu berdasarkan SPM rumah sakit bidang farmasi Menkes RI No. 129 tahun 2008 kategori waktu tunggu pelayanan resep untuk resep obat jadi maupun racikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racikan berdasarkan SPM rumah sakit serta pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan umum di Instalasi Farmasi RSIA Assyifa kota Tangerang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif analitik terhadap pasien rawat jalan yang menebus resep obat jadi dan obat racikan pada Instalasi Farmasi RSIA Assyifa kota Tangerang. Penghitungan waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan dilakukan dengan menggunakan alat jam digital yang kemudian dilakukan analisis terhadap kesesuaian dengan standar pelayanan minimum kategori lama waktu tunggu. Kepuasan akan diukur dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pasien sesuai kriteria inklusi dan eksklusi.

Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah:

1. Pasien/keluarga pasien rawat jalan umum yang menebus resep obat di instalasi farmasi RSIA Assyifa Kota Tangerang.
2. Pasien/keluarga pasien dengan usia > 17 tahun.
3. Bersedia menjadi responden penelitian.

Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah:

1. Pasien/keluarga yang bukan merupakan pasien rawat jalan umum yang menebus resep obat di instalasi farmasi RSIA Assyifa Kota Tangerang.
2. Pasien/keluarga pasien dengan usia ≤ 17 tahun.
3. Tidak bersedia menjadi responden penelitian.

Teknik Sampling

Besarnya jumlah sampel yang diambil dalam penelitian sebanyak 222 orang responden dan prosedur pencarian responden dilakukan dengan berdasarkan *accidental sampling* dengan menggunakan prinsip Bailey menggunakan sampel minimum yang dibutuhkan sebanyak 30 orang responden (Hasan, 2002).

Analisis Data

Uji validitas menggunakan program SPSS dengan membandingkan r hitung dengan r tabel, dimana jika r hitung $>$ r tabel maka alat uji dinyatakan valid (Sujarweni, 2015). Sedangkan reliabilitas menggunakan koefisien *alpha cornbach*, sehingga pengukuran dinyatakan reliabel jika nilai *alpha cornbach* $>$ 0,60 (Ekadipta dan Ariyanto, 2018). Waktu tunggu pelayanan resep diperoleh dari pencatatan waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan racikan pada instalasi farmasi, yang kemudian diubah ke dalam satuan menit. Kemudian dengan menggunakan statistik dihitung nilai mean sehingga didapatkan waktu tunggu pasien umum rawat jalan.

Penggunaan analisis multivariat dilakukan dengan menggunakan SPSS 19 untuk mendapatkan analisis regresi sederhana dan nilai signifikan dengan menggunakan hasil *t-test*. Bila nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji validitas dan reliabilitas

Uji Validitas memberikan hasil bahwa seluruh item pertanyaan pada kuesioner kepuasan dinyatakan valid karena mempunyai nilai validasi lebih besar dari nilai r tabel (0,3610), berarti instrumen atau kuesioner dapat digunakan. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas didapat nilai *alpha cornbach* = 0,984 atau lebih besar dari 0,06. Instrumen penelitian yang digunakan guna mengukur variabel pelayanan dapat dikatakan reliabel maupun handal.

Waktu tunggu

Waktu tunggu pasien rawat jalan umum dihitung mulai resep diterima, dihargai, dikemas dan diberi etiket sampai obat diserahkan yang kemudian dihitung nilai mean. Berdasarkan hasil perhitungan waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racikan didapat bahwa 160 responden menebus

resep obat jadi dan 62 responden menebus resep obat racikan. Hasil analisis data tampak pada Tabel I.

Tabel I. Perbandingan waktu tunggu (dalam menit)

Jenis Resep	Hasil Penelitian	Menkes RI	RSIA Assyifa
Obat Jadi	8,9	30	15
Obat Racikan	16,6	60	30

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Tabel I menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi pasien rawat jalan umum di instalasi farmasi rumah sakit ibu dan anak Assyifa kota Tangerang yaitu 8,9 menit sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh SPM rumah sakit bidang farmasi menurut Menkes RI NO. 129 tahun 2008 dan juga memenuhi standar waktu tunggu yang ditetapkan oleh RSIA Assyifa kota Tangerang. Sedangkan, rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan pasien rawat jalan umum di instalasi farmasi rumah sakit ibu dan anak Assyifa kota Tangerang yaitu 16,6 menit sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh SPM rumah sakit bidang farmasi menurut Menkes RI No. 129 tahun 2008 dan juga sudah memenuhi standar waktu tunggu yang telah ditetapkan oleh RSIA Assyifa kota Tangerang.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan resep obat jadi dan racikan RSIA Assyifa mampu memenuhi SPM yang telah ditetapkan Kementerian Kesehatan dan standar operasional (SOP) rumah sakit. Penyempurnaan SOP dapat dilakukan demi efektivitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien (Megawati dkk., 2015). Terpenuhinya standar waktu tunggu yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian RSIA Assyifa juga menunjukkan bahwa mereka dapat bekerja secara efisien (Purwanto dkk., 2015).

Analisis multivariat

Analisis multivariat dilakukan untuk menguji kebenaran hipotesis dalam penelitian ini dengan menggunakan *t-test*. Pengujian dilakukan dengan melihat taraf signifikansi (*p-value*), jika taraf signifikansi yang dihasilkan dari perhitungan di bawah 0,05 maka hipotesis diterima, sedangkan bila di atas 0,05 maka hipotesis ditolak. Namun ada juga yang membandingkan *t* hitung dengan *t* tabel, yaitu bila *t* hitung lebih kecil daripada *t* tabel maka hipotesis diterima (H_0 diterima). Hasil analisis tersebut tampak pada Tabel II.

Tabel II. Hasil perhitungan analisis multivariat

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	2.099	1.923		
Waktu tunggu	.616	.061	.886	10.126	.000

Sumber: Lampiran Output SPSS

Tabel II didapatkan nilai koefisien regresi sebesar 0,616 dengan *standard error* sebesar 0,061 dan nilai *t* hitung sebesar 10,126. Hipotesis dapat dibuktikan dengan cara membandingkan *t* tabel dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 dan jumlah data sebesar 222 maka didapat nilai *t* tabel sebesar 1,654. Karena nilai *t* hitung lebih besar daripada *t* tabel maka hipotesis awal ditolak dan menerima hipotesis alternatif yaitu waktu tunggu mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Sedangkan *standard coefficient* sebesar 0,88 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien. Hal ini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kastella yang menunjukkan bila waktu tunggu dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Kastella, 2019).

Kepastian atau jaminan yang diberikan oleh rumah sakit terutama dalam meningkatkan kecepatan pelayanan resep obat jadi dan racikan terbukti mampu mempengaruhi kepuasan pasien

(Supartiningsih, 2017). Pasien memperoleh kepastian bahwa mereka dapat memperoleh pelayanan paripurna dari pihak rumah sakit.

KESIMPULAN

Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi yaitu 8,90 menit sudah memenuhi standar yang ditetapkan Menkes RI dan juga sudah memenuhi standar waktu tunggu yang telah ditetapkan oleh RSIA Assyifa kota Tangerang. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan yaitu 16,60 menit sudah memenuhi standar yang ditetapkan Menkes RI dan juga sudah memenuhi standar waktu tunggu yang telah ditetapkan oleh rumah sakit ibu dan anak Assyifa kota Tangerang. Sedangkan dengan nilai t hitung 10,126 lebih besar daripada t tabel 1,654 dan *standard coefficient* sebesar 0,88 menunjukkan bahwa waktu tunggu mempunyai pengaruh positif yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien pada pelayanan resep obat jadi dan racikan RSIA Assyifa Kota Tangerang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ucapkan terima kasih pada Direktur RSIA Assyifa, Kota Tangerang dr. Achmad Choir, MARS yang telah memberikan izin untuk dapat melakukan penelitian pada rumah sakit RSIA Assyifa.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI, 2008, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008*, Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Ekadipta; Ariyanto, E., 2018, Pengaruh Motivasi dan Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan Institut Sains dan Teknologi Al-Kamal. *Jurnal Teknologi*, 7(2), 36–42.
- Ekadipta, E.A.M., 2019, The Effect Of The Quality Of Drug Information Service On Patient Satisfaction Level In BPJS Out-patient Installation Of Siloam Hospital. *International Journal Of Applied Science*, 1(3), 18–29.
- Elizabeth, Y., 2017, Gambaran sistem pelayanan resep pasien di instalasi rawat jalan rumah sakit karya bhakti pratiwi bogor tahun 2016. *Skripsi*, UIN Jakarta.
- Hasan, M.I., 2002, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Jatmiko, M.I., 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Citra Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Aulia. *Procuratio*, 6(4), 373–389.
- Kastella, N.A.F., 2019, Evaluasi Pelayanan Instalasi Farmasi Terhadap Waktu Tunggu Obat dan Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Kecepatan Pelayanan Resep Di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob tahun 2018, *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 3(1), 1-10.
- Kemenkes RI, 2010. *Klasifikasi Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan, p.116.
- Kemenkes RI, 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Kurniawati, H.H.G.I.A.M.A.T.A.W.A.N., 2016, Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi, *Ilmiah Farmasi*, 4(129), 20–25.
- Megawati, M., Hakim, L. and Irbantoro, D., 2015, Penurunan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Baptis Batu. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(2), 163–168.
- Nurjanah, I., Maramis, F.R.R.; Engkeng, S., 2016, Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *Pharmakon*, 5(1), 362–370.
- Purwanto, H., Indiyati, I. and Hidayat, T., 2015, Faktor Penyebab Waktu Tunggu Lama di Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Blambangan. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, [online] 28(2), 159–162.
- Sugiyono, 2016. *Statistika untuk Penelitian*. 27th ed. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, W., 2015. *Statistik untuk Kesehatan*. Yogyakarta: Gava Media.

Supartiningsih, S., 2017. Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15.