

**LEVEL OF PATIENT SATISFACTION ON TIME WAITING FOR DRUG AND
NON TACIFIC DRUG RECIPE SERVICES IN
KLINIK MEDIKIDS JAKARTA BARAT**

Fitriati Retno ¹, Pratiwi Dwinta ²

¹Dosen Akademi Farmasi Bhumi Husada Jakarta

²Alumni Akademi Farmasi Bhumi Husada Jakarta

ABSTRACT

Pharmacy services in hospitals / clinics are an integral part of the health care system, which is oriented to, among others, the provision of quality medicines and drug services for prescription including clinical pharmacy services. Outpatient Pharmacy Clinic Medikids West Jakarta currently does not have a minimum service standard for the length of time prescription service is waiting, therefore the author intends to examine the length of the waiting time for prescription and non-concoction medicine services. This study uses a quantitative descriptive method, which describes, describes the results of observations / observations of the time needed for each stage of the prescription drug service. Samples are taken every Monday - Friday at 09.00 - 13.00 WIB for 2 months. During the study, there were 120 samples of concoction recipes and 120 non-concoction recipes and by distributing 30 questionnaires to 30 respondents. From this study, can did conclude that the total average length of prescription service for finished drugs is 7 minutes 25 seconds with an average value at each stage, namely the recipe reception stage 1 minute 39 seconds, the preparation stage of the drug becomes 1 minute 13 seconds, stages of etiquette administration and drug packaging 1 minute 31 seconds, 39 seconds drug checking stage and 2 minutes 42 seconds drug delivery stage and the results obtained by 80% of respondents were satisfied and 13.3% of respondents were very satisfaction in the service in West Jakarta medical clinics.

Keywords: waiting time, concoction drugs, prescription services, patient satisfaction

PENDAHULUAN
Latar Belakang

Pasien dan masyarakat saat ini menuntut mutu pelayanan kefarmasian yang baik dan

menginginkan adanya perubahan pelayanan dari pola lama ke pola yang baru (*patient oriented*) dengan filosofi *pharmaceutical care* (pelayanan kefarmasian). Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek disusun, antara lain, sebagai pedoman praktik apoteker dalam menjalankan profesi selain itu untuk melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak atau kurang profesional dan melindungi profesi dalam menjalankan praktik kefarmasian.

Pelayanan resep obat yang lama akan berpengaruh terhadap pasien yang dapat menyebabkan pasien tidak puas dan merasa dirugikan. Adanya ketidakseimbangan antara jumlah tenaga kesehatan dengan pasien yang dilayani dapat berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan obat. Kepmenkes RI No.129/MenKes/ SK/ II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimum rumah sakit dijabarkan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk menunggu pelayanan resep obat pasien/obat jadi adalah selisih perhitungan waktu mulai pasien memberikan resep kepada petugas apotik sampai dengan pasien menerima obat yang sudah siap diserahkan dimana lama waktu tunggu tidak lebih dari 30 menit, sedangkan waktu yang di butuhkan

untuk menunggu pelayanan resep obat racikan adalah selisih perhitungan waktu dimulai dari pasien memberikan resep kepada petugas apotik sampai dengan pasien menerima obat yang sudah selesai diracik waktu tunggu tidak lebih dari 60 menit.⁽³⁾

Rumusan Masalah

Adanya desakan pasien dan harapan masyarakat akan kualitas pelayanan kefarmasian maka salah satu masalahnya adalah: "Belum adanya standar waktu yang dibutuhkan untuk menunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan di Instalasi Farmasi Klinik Medikids Jakarta Barat"

Tujuan Penelitian

Tujuan umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan di klinik medikids jakarta barat periode Januari – Maret 2019.

Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui lama waktu yang diperlukan dalam masing-masing tahapan pelayanan resep obat yang diracik dan obat yang tidak diracik di Instalasi Farmasi klinik medikids.

- b. Untuk mengetahui rata-rata lama waktu pelayanan resep obat yang diracik dan obat yang tidak diracik dari keseluruhan tahapan di Instalasi Farmasi Klinik Medikids Jakarta Barat.
- c. Untuk mengetahui pada tahapan mana yang membutuhkan waktu tercepat dan terlama.
- d. Untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan di klinik medikids jakarta barat periode januari – Maret 2019.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* yaitu dengan menggambarkan, menguraikan hasil pengamatan dari observasi waktu yang dibutuhkan untuk masing - masing tahapan pengerjaan pelayanan resep obat yang diracik dan obat yang tidak diracik secara obyektif, sistematis, faktual dan akurat. Dan penyebaran kuesioner. Kemudian masing-masing waktu yang didapatkan dihitung secara kuantitatif yaitu berdasarkan hasil pengamatan sehingga memberikan gambaran hasil penelitian.

Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian

Pelaksanaan Penelitian ini dikerjakan pada bulan januari – Maret 2019.

Tempat penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di klinik medikids jakarta barat.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh resep obat racikan dan non racikan yang dilayani di Klinik Medikids Jakarta Barat.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini diambil dari Resep yang masuk ke Instalasi Farmasi Klinik Medikids Jakarta Barat, Dengan cara meneliti resep yang masuk, dari tahap penerimaan resep sampai dengan penyerahan resep kemudian dilanjutkan dengan resep berikutnya sampai jumlah sampel terpenuhi.

Dan sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus berikut

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Besar Sampel

N = Jumlah Populasi (Jumlah resep per hari (60) x jumlah hari kerja di bulan (Januari – Maret)

d = Derajat penyimpangan yang diinginkan 10% (0,1)
jadi sampel yang diambil sebanyak

$$n = \frac{3120}{3120 \cdot (0,1)^2 + 1}$$

n = 96,89 (resep dilebihkan 20% menjadi 120 resep)

Berdasarkan rumus diatas maka sampel yang diambil sebanyak 120 lembar resep.

Metode sampling yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan memakai Sampling dengan teknik simple Random Sampling,

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan melakukan pengamatan secara langsung di lokasi objek penelitian yaitu di Instalasi farmasi Klinik Medikids Jakarta Barat. Untuk memperoleh data, dilakukan dengan menghitung lama waktu setiap melayani resep obat bukan racikan maupun obat yang diracik yang diterima sampai dengan waktu menyerahkan obat kepada pasien / keluarga pasien dan juga menghitung lama waktu pelayanan dari masing - masing tahapannya. Alat yang dipakai waktu penelitian

ini adalah *stopwatch*, alat tulis, serta formulir isian

Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian yang akan dilakukan pada penelitian ini:

- Menuliskan data yang didapat dalam lembar formulir isian
- Mencatat, mengelompokkan, dan menghitung waktu rata – rata yang dibutuhkan pada tiap tahap kegiatan pelayanan resep dari penerimaan resep sampai dengan menyerahkan obat kepada pasien.
- Menghitung lama waktu yang dibutuhkan untuk masing- masing tahapan.
- Menganalisa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengetahui waktu yang diperlukan untuk menunggu melayani resep yang paling lama dan paling cepat dari seluruh tahapan pelayanan resep obat yang diracik dan yang tidak diracik.
- Menyimpulkan rata – rata waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan dan membuat resep obat jadi maupun obat racikan.

HASIL PENELITIAN

Rata – rata Waktu Tiap Tahap Pelayanan Obat Non Racikan

Tabel 1.
Rata – rata Waktu Tiap Tahap
Pelayanan Obat Non Racikan

Tahap Pelayanan Resep	Waktu Pelayanan
Penerimaan Resep	01:39 menit
Penyiapan obat jadi	01:08 menit
Pengemasan Obat	01:38 menit
Pengecekan Obat	00:39 menit
Penyerahan Obat	02:21 menit

Dari tabel diatas jika dalam bentuk grafik bisa di gambar seperti dibawah ini .



Gambar 1.
Rata – rata Waktu Tiap Tahap
Pelayanan Obat Non Racikan

Berdasarkan Tabel dan gambar,1 yang didapatkan dari sampel dalam 1 Resep terdapat 3

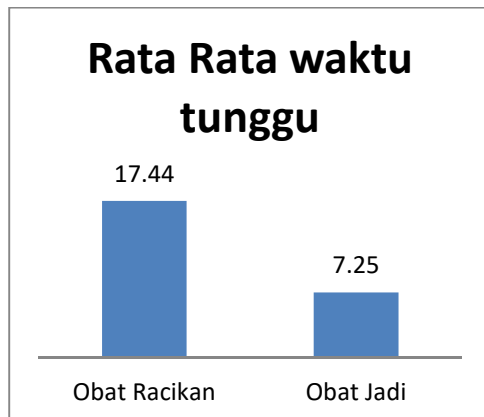
R/ Obat Jadi, diperoleh rata – rata waktu pelayanan terlama yaitu pada tahap penyerahan obat selama 2 menit 21 detik. Rata – rata waktu pelayanan tercepat yaitu pada tahap pengecekan obat yaitu selama 39 detik.

Rata – rata Waktu Tunggu Seluruh Pelayanan Obat Racikan dan Non Racikan

Tabel 2.
Rata – Rata Waktu Tunggu
Pelayanan Obat Racikan dan Non
Racikan

Resep	Rata rata	Stand pely.R/	Ket
Obat Racikan	17.4 4	≤ 60'	Memenuhi syarat
Obat Jadi	07.2 5	≤ 30'	Memenuhi syarat

Dari tabel diatas jika dalam bentuk grafik bisa di gambar seperti dibawah ini .



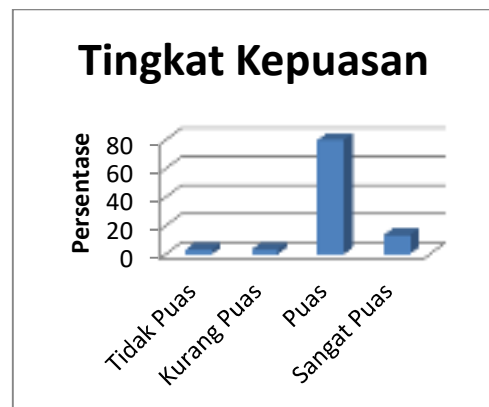
Gambar 2.
Rata – rata Waktu Tunggu
Pelayanan Obat Racikan dan Non
Racikan

Berdasarkan Tabel dan gambar 2. diperoleh rata-rata keseluruhan waktu tunggu resep racikan selama 17 menit 44 detik dan resep obat non racikan selama 7 menit 25 detik telah memenuhi standar Kepmenkes No.129 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu ≤ 30 menit untuk resep obat non racikan dan ≤ 60 menit untuk resep obat racikan.

Tabel 3.
Kepuasan Pasien terhadap
Pelayanan Resep

Kepuasan	Frek	Persentase
Tidak Puas	1	3,3
Kurang Puas	1	3,3
Puas	24	80
Sangat Puas	4	13,3

Dari tabel diatas jika dalam bentuk grafik bisa di gambar seperti dibawah ini:



Gambar 3.
Kepuasan Pasien terhadap
Pelayanan Resep

Berdasarkan tabel dan gambar 3 didapatkan hasil sebesar 80 % responden merasa puas dan 13,3

% responden sangat puas dengan pelayanan di klinik medikids jakarta barat.

Pembahasan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan sebagian besar responden puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga teknis kefarmasian dan Apoteker, pelayanan waktu tunggu terhadap Kepuasan Pasien Berikut adalah aspek aspek yang bisa mempengaruhi menurunnya alasan pertimbangan dan kepuasan pasien: Menurut Rahadi tahun 2005 perlakuan TTK dan Apoteker yang kurang membuat senang pasien antara lain tidak ramah pada pasien, kurang dalam cepat melayani pasien, jarang mau berkomunikasi dengan menyenangkan (3). Menurut Griffith dalam Purwanto tahun 2007 alur pekerjaan administrasi yaitu berkaitan dengan pelayanan administrasi kepada pasien dimulai sejak pasien datang, pelayanan berproses sampai pasien menerima pelayanan kefarmasian tersebut (4). Salah satu aspek yang membuat menurunnya kualitas jasa pelayanan, yang utama untuk mereka yang berhubungan langsung dengan pasien dari luar adalah kesopanan dan keramahan dalam memberi pelayanan (5).

Menurut Tjiptono dalam Purwanto pasien mendapatkan salah satunya pelayanan pada kecepatan yaitu pelayanan Petugas apotik melalui pemberian edukasi kepada pasien yang cepat dan ramah (4). Hasil survei yang dilakukan di klinik medikids jakarta barat. selaras dengan hasil penelitian Soelarso tahun 2006 yang menjelaskan bahwa kehandalan TTK dan Apoteker dalam membuat hubungan yang baik antara petugas dengan pasien akan tercipta komunikasi antara petugas apotik dan pasien menjadi lebih optimal (6). Menurut pasien, kehandalan dan mudah mendapat akses pelayanan sangat di butuhkan pada pelayanan yang berhubungan dengan jasa (7). Hasil penelitian Hartini tahun 1999 menjelaskan bahwa ada kaitan yang positif antara kepuasan pasien terhadap kecepatan pelayanan kefarmasian di tempat pelayanan kesehatan dan ada kaitan positif antara kepuasan pasien dengan fasilitas/sarana fisik dan pelayanan tenaga farmasi di tempat pelayanan kesehatan (8). Sedangkan Harianto tahun 2005 menyatakan ada terdapat pengaruh antara kepuasan pasien dengan kecepatan waktu pelayanan di apotik (9).

Kesimpulan dan Saran

Rata-rata waktu tunggu pelayanan obat keseluruhan tahapan untuk obat non racikan 7 menit 25 detik dan untuk obat racikan 14 menit 07 detik. Waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi Klinik Medikids Jakarta Barat telah memenuhi standar dari Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Dari masing – masing tahapan kegiatan dalam Pelayanan Resep Obat Non Racikan dan didapatkan hasil sebesar 80 % responden merasa puas dan 13,3 % responden sangat puas dengan pelayanan di klinik medikids Jakarta barat.

Daftar Pustaka

1. Christina Sri Lestari. 2002. Seni Menulis Resep Teori & Praktek. Jakarta. P.t perca.
2. Hariyanto, Khasanah N, Supardi S. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek KopKar Rumah Sakit Budi Asih Jakarta. Majalah Ilmu Kefarmasian. 2005;Vol.2:12–21.
3. Inge HM, Sanusi R. Hubungan Penempatan Dokter Umum sebagai Case Manager dan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS. St. Elisabeth. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. 104AD;Vol.2.
4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit.
5. Lamri, Iman S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Minat Perilaku Penderita Rawat Inap di Rumah Sait Islam Samarinda. Jurbal Manajemen Pelayanan Kesehatan. 1998;Vol 01:41.
6. Levy, P.S. & Lemeshow S. (1999). *Sampling of Population : Methods and Applications*. In R. M. Groves, G. Kalton, N. K Rao, N. Schwartz & C. Skinner (Eds).
7. Nurlaeliyah, Heru Subekti, 2017 . Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu, Jurnal.ugm.ac.id, Yogyakarta
8. Notoatmodjo, S. 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. Rineka Cipta. Jakarta.
9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.
10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit

11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik.
12. Peraturan Pemerintah Nomor 51 tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian.
13. Prof. Dr. Charles J. P. Siregar, M.Sc., A pt. 2003. Farmasi Klinik Teori dan Penerapan. Jakarta.
14. Primalita R. Hubungan Physical Support dengan Contact Personel pada Rumah Sakit Umum di Sumatra Barat. [Bandung]: Universitas Padjajaran; 2005.
15. Purwanto S. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit. Artikel Psikologi Klinis Perkembangan dan Sosial. 2007;
16. Rahadi AR. Upaya Pemasaran Guna Meningkatkan Pemanfaatan Rawat Inap Berdasarkan Analisis Perilaku Konsumen di Rumah Sakit Daerah Dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep.[Surabaya]: Airlangga; 2005.
17. Soelarso H, Soebekti RH, Mufid A. Peran komunikasi interpersonal dalam pelayanan kesehatan gigi (The role of interpersonal communication integrated with medical dental care). Dental Journal (Majalah Kedokteran Gigi). 2005 Sep 1;38(3):124.
18. Sower V. Quality Management Text Manuscript. n.p. 2006;5–6.
19. Supriyanto S, Wulandari RD. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya: Pohon Cahaya. 2011;
20. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan
21. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
22. Wiyono AS, Wahyuddin M. Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Jurgal Manajemen Daya Saing. 2005;
23. Wijono, D. 1999. Manajemen Mutu dan Pelayanan kesehatan (Teori, Strategi dan Aplikasi). Vol. 2. Jakarta: Universitas Airlangga Press; h.685
24. Wijono D. Manajemen Kepemimpinan dan Organisasi Kesehatan. Surabaya: Universitas Airlangga. 1977.h.238.
25. Yulia SM. Analisis Harapan dan Penilaian Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Dokter, Dokter Muda, Perawat dan Petugas Registrasi Berdasar Sepuluh Dimensi Kualitas jasa para Suranman. [Surabaya]: Universitas Airlangga; 2008.