

**TINGKAT KEPUASAN WAKTU TUNGGU PASIEN
PADA PELAYANAN DENGAN RESEP
DI APOTEK DUTA SEHAT PAGONGAN**

Afni , Nur, Nurcahyo, Heru, Purgiyanti
Politeknik Harapan Bersama, Kota Tegal, Jawa Tengah
52122
Program Studi Diploma III Farmasi Politeknik
Harapan Bersama Tegal, Indonesia
e-mail: Vidia2128@gmail.com

Article Info

Article history:

Submission ...

Accepted ...

Publish ...

Abstrak

Waktu tunggu pelayanan resep dapat mencerminkan suatu proses kerja suatu dari tenanga farmasi dalam melakukan pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu pelayanan obat dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan.

Metode penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data melalui kuesioner kepada 60 orang responden pasien yang menebus resep dan telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik qouta sampling.

Hasil penelitian dapat disimpulkan, dari 60 responden yang diteliti tingkat kepuasan yaitu tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu pelayanan obat dengan resep yang paling banyak pada kategori sangat puas yang berjumlah 54 responden (90%). Dan pasien puas 6 responden (10%), responden tidak puas 0% dan responden sangat tidak puas 0%

Kata Kunci : *Kepuasan Pasien, Waktu Tunggu, Pelayanan Obat, Apotek Duta Sehat Pagongan.*

Ucapan terimakasih:

Abstract

The waiting time for prescription services can reflect a work process of a pharmacy in providing services that are tailored to the situation and patient's expectations. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction at the waiting time for prescription drug services at the Duta Sehat Pagongan Pharmacy.

This research method is descriptive quantitative. Data collection through questionnaires to 60 patient respondents who redeemed prescriptions and have met the inclusion and exclusion criteria. The sampling technique used the qouta sampling technique.

The results of the study can be concluded, from the 60 respondents who studied the level of satisfaction, namely the level of patient satisfaction at the waiting time for prescription drug services at most in the very satisfied category, amounting to 54 respondents (90%). And the patient is satisfied 6 respondents (10%), respondents are not satisfied 0% and respondents are very dissatisfied 0%

Keywords: Patient Satisfaction, Waiting Time, Drug Services, Pharmacy Duta Sehat Pagongan.

DOI

©2020 Politeknik Harapan Bersama Tegal

Alamat korespondensi:
Prodi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal
Gedung A Lt.3. Kampus 1
Jl. Mataram No.09 Kota Tegal, Kodepos 52122
Telp. (0283) 352000
E-mail: parapemikir_poltek@yahoo.com

p-ISSN: 2089-5313
e-ISSN: 2549-5062

A. Pendahuluan

Salah satu tempat pelayanan kesehatan di Indonesia adalah apotek. Apotek merupakan suatu sarana untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan sarana untuk penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Tugas dan fungsi apotek adalah tempat pengabdian apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan, sarana farmasi untuk melaksanakan peracikan, perubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat, dan sarana penyalur perbekalan farmasi, termasuk obat yang diperlukan masyarakat, secara luas dan merata (Menteri Kesehatan RI, 2016). Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di apotek, maka harus dilakukan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian salah satunya waktu tunggu (Narendra, 2017).

Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat. Waktu tunggu pelayanan resep dapat mencerminkan suatu proses kerja suatu dari tenaga farmasi dalam melakukan pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Dalam mewujudkan pelayanan prima, apotek harus dapat mengoptimalkan waktu tunggu yang pendek untuk pelayanan resep obat jadi maupun obat racikan. Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan, pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Manurung, 2010). Kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama, karena kepuasan pelanggan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Hal ini akan berpengaruh pada loyalitas pelanggan (Utami, 2018). Standar Pelayanan Kefarmasian merupakan pedoman bagi tenaga

kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik (Menteri Kesehatan RI, 2016).

Permasalahan yang terjadi selama ini adalah seringkali waktu tunggu menjadi suatu penyebab pasien merasa tidak nyaman dalam proses penyediaan obat di Apotek. Sehingga perlu halnya mengevaluasi proses lamanya waktu tunggu pelayanan penyediaan obat di Apotek, sehingga masyarakat bisa merasa nyaman dalam memperoleh keseluruhan pelayanan di Apotek. Sejauh mana kualitas dan profesionalisme dari tenaga teknis kefarmasian dan Apoteker dalam melayani resep dari pasien, baik itu resep obat jadi maupun resep obat racikan.

Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan bahwa ada beberapa pasien yang mengeluhkan waktu tunggu obat yang lama. Dan ada juga pasien yang meninggalkan resep saat sedang mengantri pelayanan resep. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan adalah ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu ≤ 60 menit (Menteri Kesehatan RI, 2016).

Apotek Duta Sehat Pagongan merupakan salah satu tempat pelayanan masyarakat sekitar. Berdasarkan hasil observasi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada bulan November 2020, apotek tersebut cukup banyak pasien yang berkunjung untuk menebus obat dengan resep. Rata – rata jumlah resep perhari mencapai 15 lembar (Sumber Internal). Hal ini dikarenakan di Apotek tersebut menjalin kerja sama dengan salah satu RS DKT Pagongan sehingga banyak pasien

yang berkunjung di Apotek Duta Sehat Pagongan. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Resep Di Apotek Duta Sehat Pagongan”.

B. Metode

Metode penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data melalui kuesioner kepada 60 orang responden pasien yang menebus resep dan telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik qouta sampling. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menebus obat dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan diambil dari rata-rata jumlah pasien yang datang dengan membawa resep ke Apotek Duta Sehat Pagongan 3 bulan sebelum di lakukanya penelitian yaitu sebanyak 150 responden maka perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin.

C. Hasil dan Pembahasan

4.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yaitu yang diperoleh dari hasil responden kuesioner meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur merupakan rentang waktu seseorang yang dimulai sejak dia dilahirkan hingga berulang tahun. Responden dibagi menjadi 4 kelompok yaitu kelompok umur 17-26 tahun, 27-36 tahun, 37-46 tahun dan 47-56 tahun (Notoatmodjo, 2010).

Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1.	17-25 tahun	20	33,3
2.	26-35 tahun	17	28,3
3.	36-45 tahun	11	18,3
4.	46-55 tahun	12	20,0
Total		60	100

Sumber: data primer yang diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.1 menjelaskan bahwa responden umur 17-25 tahun sebanyak 20 orang (33,3%), umur 26-35 tahun sebanyak 17 orang (28,3%), umur 36-45 tahun sebanyak 11 (18,3%), dan umur 46-55 tahun sebanyak 12 orang (20%). Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa responden paling banyak umur 17-25 tahun sebanyak 20 orang (33,3%). Hal ini dapat dikatakan bahwa sebagian besar pengunjung atau pasien yang menebus obat dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan didominasi oleh pasien yang berumur produktif yang merupakan tahap usia seseorang bekerja untuk menghasilkan sesuatu.

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden dibagi menjadi 2 kelompok yaitu perempuan dan laki-laki.

Tabel 4.2. Distibusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Perempuan	35	58,3
2.	Laki-laki	25	41,7
Total		60	100

Sumber : data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.2 menjelaskan bahwa responden jenis kelamin perempuan sebanyak 35 orang (58,3%) dan jenis kelamin laki-laki

sebanyak 25 orang (41,7%) Sebagian besar pasien yang berkunjung adalah perempuan. Terlihat bahwa umumnya wanita lebih rentan terhadap penyakit dan lebih cepat menginginkan untuk mendapat bantuan kesehatan apabila mengalami masalah kesehatan dibandingkan dengan laki-laki. Menurut Pennebaker (2015), menyatakan bahwa perempuan pada umumnya lebih banyak melaporkan gejala sakit dibandingkan dengan laki-laki.

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat Pendidikan seseorang dapat mempengaruhi pengetahuan karena semakin tinggi tingkat pendidikan maka akan semakin mudah untuk mendapatkan informasi dengan baik, baik dari orang lain maupun dari media massa (Fauziah,2016). Pendidikan responden dibagi menjadi 4 kelompok yaitu SD, SMP, SMA, dan Perguruan Tinggi.

Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SD	9	28,75%
2.	SMP	9	33,75%
3.	SMA	27	26,25%
4.	Perguruan Tinggi	15	11,25%
Total		60	100%

Sumber : data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden pendidikan SD sebanyak 9 orang (28,75%), SMP sebanyak 9 orang (33,75%), SMA sebanyak 27 orang (26,25%) dan Perguruan tinggi sebanyak 15 orang (11,25%). Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa pendidikan paling banyak adalah SMA sebanyak 27 orang (26,25%). Hal tersebut menunjukan bahwa sebagian besar responden yang berkunjung di Apotek Duta Sehat Pagongan berpendidikan SMA. Semakin

tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin membutuhkan pusat pelayanan kesehatan yang lebih baik bagi mereka. Menurut Feldstein (2011), menyatakan bahwa keluarga dengan tingkat pendidikan tinggi akan lebih mengetahui gejala awal dan pengobatan secara dini, sehingga keluarga tersebut lebih efisien dalam mencari dan memanfaatkan pengobatan.

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan dapat mempengaruhi pengetahuan karena pekerjaan yang sering berinteraksi dengan orang lain banyak pengetahuannya dibandingkan dengan orang tanpa ada interaksi dengan orang lain. Lingkungan pekerjaan juga dapat menjadikan seseorang memperoleh pengalaman dan pengetahuan yang baik secara langsung maupun secara tidak langsung (Fauziah, 2016). Pekerjaan responden dibagi menjadi 6 kelompok yaitu Pelajar (Mahasiswa), PNS, Pegawai Swasta, IRT, Pedagang, dan Tidak Bekerja.

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pelajar	8	13,3%
2.	PNS	13	21,7%
3.	Pegawai Swasta	15	25,0%
4.	IRT	18	30,0%
5.	Pedagang	4	6,7%
6.	Tidak Bekerja	2	3,3%
Total		60	100%

Sumber: data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden pekerjaan Pelajar sebanyak 8 orang (13,3%), PNS sebanyak 13 orang (21,7%), Pegawai Swasta sebanyak 15 orang (25,0%), IRT sebanyak 18 orang (30,00%), Pedagang sebanyak 4 orang (6,7%), dan Tidak Bekerja sebanyak 2 orang (3,3%).

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa pekerjaan paling banyak adalah Pegawai Swasta sebanyak 18 orang (30,00%). Hal ini menunjukkan bahwa pekerjaan pasien di Apotek Duta Sehat Pagongan mayoritas adalah IRT (Ibu Rumah Tangga), dikarenakan rata-rata pendidikan pasien yang menebus obat dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan adalah IRT (Ibu Rumah Tangga).

D. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu obat dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan, menunjukan bahwa responden dengan kategori sangat puas sebanyak 54 responden (90%), kategori puas sebanyak 10 responden (10%), kategori tidak puas sebanyak 0 responden (0%), kategori sangat tidak puas sebanyak 0 responden (0%).

Pustaka

- Agustina, I. E., Antik, P., Riyoko. 2010. *Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta Jamkesmas di RSUD Kabupaten Karanganyar*. Jurnal Kesehatan, Vol IV Nomor 2. Diakses pada tanggal 24 Oktober 2020 dari <http://ejurnal.mithus.ac.id>
- Arikunto. 2010. *Proses Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Aznan. 2010. *Persepan Obat Yang Rasinal*. Fakultas Kedokteran : Universitas Sumatera Utara
- Anjaryani, W. D. 2009. *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSU Tugurejo Semarang*. Tesis. Semarang: UNDIP. Diakses pada tanggal 14 Maret 2019 dari <https://core.ac.uk/download/pdf/11722783.pdf>
- Arikunto. 2010. *Proses Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Departemen Kesehatan RI. 2009. *Klarifikasi Umur Menurut Kategori*. Jakarta: Ditjen Yankes.
- Dewi, A., 2015. *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo*. Skripsi
- Elizabet, Yulia. 2017. *Gambaran Sistem Pelayanan Resep Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor Tahun 2016*. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Fauziah, C. 2016. *Penggunaan Model Pembelajaran Inkuiri Terbimbing Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Siswa*. Skripsi. Prodi PGSD, FKIP UNPAS Universitas Pesuruan
- Hasan, 2014. *Hubungan Waiting Times/Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rsud Tarakan Propinsi Kalimantan Timur* Tesis. Makassar Universitas Hassanudin. <http://www.google.co.id/search?hl=id&ie=ISO-88591&q=hubungan+waiting+time+tesis+hasan>
- Janah, S. F. 2017. *Hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kota Madiun tahun*. Skripsi.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 34 Tahun 2014 Tentang Pedagang Besar Farmasi*. Jakarta
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan di Apotek*. Jakarta
- Narendra. 2017. *Evaluasi Waktu Tunggu dan Kepuasan Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Loekmono*. Skripsi. Surakarta
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta

- Nursalam. 2013. Manajemen keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2016. Manajemen keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Ointu. 2013. *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Depo Farmasi. Cirebon*
- Oroh, M. E. 2014. *Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan.* Jurnal Keperawatan. Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulagi Manado.
- Pennebaker, 2015. *Kualit Penyelesaian di Rumah Sakit.* Jakarta
- Santjaka, A. 2015. *Aplikasin SPSS Untuk Analisis Data Penelitian Kesehatan.* Yogyakarta : Nuha Madika
- Septiani, R. W. 2018. *Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat di Apotek Mugi Sehat Brebes.* Karya Tulis Ilmiah. Tegal
- Septini, R. 2012. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan Di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Soebroto.* Tesis. Depok : Universitas Indonesia.
- Sinala, S., Salim, H., Ardilla, N. R. 2017. *Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Obat Di Puskesmas Baraka Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang.*
- Soebarto. 2011. *Tinjauan Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medik di Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Datu Sanggul Rantau.* Skripsi. Banjarbaru
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: CV Alfa Beta
- Utami, D. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan KIE Obat Dengan Resep Oleh Tenaga Farmasi di Puskesmas Pagiyanten.* Karya Tulis Ilmiah. Tegal
- Widiasari, E. (2009). *Analisa waktu pelayanan resep di instalasi farmasi rawat jalan RS Tugu ibu Depok Tahun 2009.* Sekripsi. Depok: Universitas Indonesia.
- Widia, Ella. 2020. *Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Obat Dengan Resep Di Apotek Sumber Waras Tegal.* Tegal: Politeknik harapan bersama Tegal

