

TINGKAT KEPUASAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN RESEP DI APOTEK YOGA FARMA KERSANA

Nurhaliza Laila Apriliani¹, Anggy Rima Putri², Rizki Febriyanti³

^{1,2,3} Politeknik Harapan Bersama, Margadana, Tegal, 52147

¹email: @nurhalizalailaaprilliani17@gmail.com

Article Info

Article history:

Submission March 2021

Accepted March 2021

Publish March 2021

Abstrak

Apriliani, Laila Nurhaliza; Putri, Anggy Rima; Febriyanti, Rizki. Tingkat Kepuasan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Resep di Apotek Yoga Farma Kersana.

Waktu tunggu pelayanan resep dapat mencerminkan suatu proses kerja suatu dari tenaga farmasi. Kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama, dan kepuasan pelanggan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu pelayanan obat di Apotek Yoga Farma Kersana.

Penelitian ini bersifat deskriptif dilakukan di Apotek Yoga Farma pada bulan Desember 2020 sampai Februari 2021 dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data melalui kuisioner kepada 80 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik kuota sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu obat dengan resep di Apotek Yoga Farma Kersana adalah sangat puas sebanyak 20 responden (25%), puas sebanyak 60 responden (75%), tidak puas sebanyak 0 responden (0%), sangat tidak puas sebanyak 0 responden (0%).

Kata Kunci: *Kepuasan Pasien, Waktu Tunggu, Pelayanan Obat, Apotek Yoga Farma..*

Ucapan terima kasih:

1. Bapak Nizar Suhendra, Amd, S.E., MPP, selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Tegal.
2. Ibu apt. Sari Prabandari, S.Farm., M.M, selaku ketua program studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan

Abstract

Apriliani, Laila Nurhaliza; apt. Anggy, Rima Putri; apt. Rizki Febriyanti, M.Farm. The Satisfaction Level of Waiting Time for Drug Prescription Services at Yoga Farma Kersana Pharmacy.

The waiting time for prescription services can reflect a work process of a pharmacist. Customer satisfaction is a top priority, and customer satisfaction will be fulfilled when the services provided are in accordance with their expectations. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction at the waiting time for drug service at the Yoga Farma Kersana Pharmacy.

This descriptive research was conducted at the Yoga Farma Pharmacy

- Bersama.
3. Ibu apt. Anggy Rima Putri, M.Farm., selaku dosen pembimbing I
4. Ibu apt. Rizki Febriyanti, M.Farm., selaku pembimbing II
- from December 2020 to February 2021 with a quantitative approach. The data collected through questionnaires to 80 people. The sampling technique used a quota sampling technique.*
- The results showed that the level of patient satisfaction at the waiting time for prescription drugs at the Yoga Farma Kersana Pharmacy was very satisfied as many as 20 respondents (25%), satisfied as many as 60 respondents (75%), dissatisfied as many as 0 respondents (0%), very dissatisfied as many as 0 respondents (0%).*
- Keywords:** Patient Satisfaction, Waiting Time, Drug Services, Yoga Farma Pharmacy.

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 melakukan sumpah jabatan, sarana farmasi untuk melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat, dan sarana pembekalan farmasi, termasuk obat yang diperlukan masyarakat, secara luas dan merata (Kementerian Kesehatan RI, 2016). Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat.

Waktu tunggu pelayanan resep dapat mencerminkan suatu proses kerja 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 pelanggan menjadi prioritas utama, karena kepuasan pelanggan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

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 (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Apotek Yoga Farma Kersana merupakan salah satu tempat pelayanan kesehatan yang letaknya cukup strategis, keberadaan Apotek Yoga Farma Kersana sangat membantu masyarakat dalam menjaga kesehatan masyarakat sekitar apotek tersebut cukup banyak pasien yang berkunjung untuk menebus obat dengan resep. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Tingkat Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Resep di Apotek Yoga Farma Kersana."

B. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil kuesioner kepada 96 responden yang merupakan pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan maupun Umum. Berikut hasil kepuasan pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi (*reliability, responsiveness, assurance, tangibles* dan *emphaty*) dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil penelitian kepuasan pasien pada waktu tunggu pelayanan obat dengan resep di Apotek Yoga Farma Kersana.

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas (SP)	20	25%
2	Puas (P)	60	75%
3	Tidak Puas (TP)	0	0%
4	Sangat Tidak Puas (SKP)	0	0%
Rata-rata		80	100%

Sumber : data primer yang diolah, (2021)

Berdasarkan hasil yang didapat tentang gambaran kepuasan pasien pada pelayanan obat dengan resep dapat dikelompokkan menjadi sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas.

Menunjukkan bahwa distribusi frekuensi responden tentang tingkat kepuasan pada waktu tunggu pelayanan obat dengan resep sejumlah 80 responden berdasarkan tingkat kepuasan sebanyak 60 responden (75%) merasakan kepuasan pada kategori sangat puas, sedangkan 20 responden (25%) merasakan kepuasan pada kategori puas. Tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu pelayanan obat dengan resep yang paling banyak pada kategori puas yang berjumlah 60 responden (75%). Hal ini karena pasien di Apotek Yoga Farma Kersana puas dalam pelayanan di Aptek Yoga Farma Kersana, untuk pasienpun tidak terlalu lama menunggu petugas kefarmasian cukup cepat untuk melayani pasien dengan resep. Hasil penelitian waktu tunggu pelayanan obat dengan resep di Apotek Yoga Farma Kersana dapat dikatakan cukup puas untuk waktu tunggu resep di Apotek Yoga Farma Kersana.

C. SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu obat dengan resep di Apotek Yoga Farma Kersana, menunjukkan responden dengan kategori sangat puas 20 responden (25%), kategori puas sebanyak 60 responden (75%), kategori tidak puas sebanyak (0%) responden 0%, kategori sangat tidak puas sebanyak 0 responden (0%)

Saran

1. Bagi Apotek Yoga Farma Kersana sebaiknya lebih diperhatikan untuk tempat tunggu bagi konsumen yang akan menebus obat dengan resep dan untuk mengerjakan resep sebaiknya ditingkatkan kembali agar kedepannya pasien merasa lebih puas.
2. Bagi peneliti selanjutnya Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diajukan saran – saran sebagai berikut, bagi penelitian selanjutnya dengan tema sejenis disarankan untuk mencoba menghubungkan waktu tunggu dengan variable kepuasan pelayanan resep di Puskesmas atau Rumah Sakit.

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 Maret 2019 dari <http://ejurnal.mithus.ac.id>
- 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
- Aznan. 2010. *Peresepan Obat Yang Rasinal*. Fakultas Kedokteran : Universitas Sumatera Utara
- 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.
- Ela, widia 2019. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Resep di Apotek Smer Waras Tegal*.
- Fitriah. 2016. *Penyebab dan Solusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit*. (online) diakses pada <http://jkb.ub.ac.id/index.php/jkb/article/view/1634> pada 28 februari 2017.
- Gaghana, V. F. 2013. *Tingkat Kepuasan Pasien Universal Coverage Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tumiting Manado*. *Jurnal Kedokteran Komunitas dan Tropik*. Volume II Nomor I.
- 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>
- Hidayat, A. A. 2012. *Metode penelitian keperawatan dan teknik analisis data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Janah, S. F. 2017. *Hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kota Madiuntahun*. Skripsi.
- Hidayat, A. A. 2012. *Metode penelitian keperawatan dan teknik analisis data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hartini. 2009. *Relafansi Peraturan dalam Mendukung Praktek Apoteker di Apotek*. Jakarta
- Janah, S. F. 2017. *Hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kota Madiuntahun*. Skripsi.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia*

- Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian. Jakarta
- Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Soebroto. Tesis. Depok : Universitas Indonesia.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan di Apotek. Jakarta
- Sinala, S., Salim, H., Ardilla, N. R. 2017. Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Obat Di Puskesmas Baraka Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang.
- Muninjaya, A, A. 2012. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta : EGC.
- Santjaka, A. 2015. Aplikasi SPSS Untuk Analisis Data Penelitian Kesehatan. Yogyakarta : Nuha Madika
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan di Apotek. Jakarta
- Sinaga, 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum dan BBJs Terhadap Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi Rawa tjaln di Rumah Sakit Dedy Jaya Brebes.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 34 Tahun 2014 Tentang Pedagang Besar Farmasi. Jakarta
- Soebarto. 2011. Tinjauan Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medik di Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Datu Sanggul Rantau. Skripsi. Banjarbaru
- Martono, N. 2015. Metode Penelitian Sosial. Jakarta: Rajawali Pers
- Sugiyono, 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: CV Alfa Beta
- Notoatmodjo, S. 2010. Metode Penelitian. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Widiasari, E. (2009). Analisa waktu pelayanan resep di instalasi farmasi rawat jalan RS Tugu ibu Depok Tahun 2009. Sekripsi. Depok: Universitas Indonesia.
- Notoatmodjo, S. 2012. Metode Penelitian. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Nursalam. 2013. Manajemen keperawatan. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. 2016. Manajemen keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Penebaker, 2015. Kualitas Penyelesaian di Rumah Sakit. Jakarta
- 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.
- Penebaker, 2015. Kualit Penyelesaian di Rumah Sakit. Jakarta
- Septiani, R. W. 2018. Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat di Apotek Mugi Sehat Brebes. Karya Tulis Ilmiah.
- Septini, R. 2012. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan Di