

EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PADA PASIEN DI APOTEK ANGKASA FARMA

Depi Yuliana¹
Putri Ramdaniah²

Fakultas Kesehatan, Universitas Qamarul
Huda Badaruddin Bagu
*email: depiyuliana@gmail.com

Kata Kunci:
Waktu Tunggu
Resep
Apotek Angkasa Farma

Abstrak

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu bagian dari evaluasi mutu pelayanan di Apotek sehingga Apotek tentunya harus memperhitungkan lama waktu tunggu pelayanan resep sebagai indikator yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lama waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Angkasa Farma. Penelitian ini merupakan penelitian observasional menggunakan analisis deskriptif dengan tehnik pengambilan sampel secara accidental sampling dengan sampel berjumlah 200 resep terdiri dari 100 resep racikan dan 100 resep non racikan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 41,47 menit dan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 19,29 menit. Waktu tunggu pelayanan resep non racikan sudah memenuhi standar, sedangkan waktu tunggu pelayanan resep racikan belum memenuhi standar.

Dikirim: 10 Mei 2020

Diterima: 02 Juli 2020

Dipublikasi: 30 Oktober 2020



© Dipublikasi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Politeknik Medica Farma Husada Mataram. DOI: 10.33651/ptm.v4i2.272

PENDAHULUAN

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (Kemenkes, 2016).

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. Penyelenggaraan Pelayanan Kefarmasian di Apotek wajib mengikuti Standar Pelayanan Kefarmasian sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan (Kemenkes, 2016).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No 73 Tahun 2016, waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu bagian dari evaluasi mutu pelayanan di Apotek, sehingga Apotek tentunya harus memperhitungkan lama waktu tunggu pelayanan resep sebagai indikator yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan.

Waktu tunggu pelayanan yang baik berhubungan dengan kepuasan pelanggan, sehingga rumah sakit harus dapat mengontrol waktu pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien (Febriana, 2012).

Standar waktu tunggu yang ditentukan permenkes melalui Standar Pelayanan Minimal yaitu, pelayanan resep obat non racikan adalah ≤ 30 menit dan obat racikan adalah ≤ 60 menit (Kemenkes, 2014).

Berdasarkan hal tersebut maka perlu dilakukan evaluasi waktu tunggu pelayanan resep di apotek Angkasa Farma untuk mencapai kepuasan pasien terhadap pelayanan di Apotek Angkasa Farma.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian dengan desain observasional menggunakan analisis deskriptif.

Bahan

Variabel yang dianalisa pada penelitian ini adalah lama waktu tunggu pelayanan resep yang diberikan apotek angkasa farma kepada pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah semua resep dari dokter praktek yang ada di apotek, sedangkan sampel yang digunakan diambil menggunakan tehnik accidental sampling, yaitu suatu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2010).

Metode

Metode deskriptif adalah suatu penelitian yang berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena atau hubungan antar fenomena yang diteliti secara sistematis, faktual dan akurat (Kusmayadi dan Endar Sugiarto, 2000).

Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dan dibandingkan dengan standar pelayanan minimal waktu tunggu baik obat jadi maupun obat racikan. Data kemudian disajikan dalam bentuk tabel. Evaluasi lama waktu tunggu pelayanan resep dilakukan dengan menuliskan waktu saat pasien menyerahkan resep hingga pasien menerima obat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti pada bulan Mei 2021 di Apotek Angkasa Farma diperoleh data sebagai berikut :

1. Jumlah Sampel

Tabel 1. Jumlah sampel

No	Klasifikasi	Sampel
1	Racikan	100
2	Non Racikan	100
Jumlah		200

Jumlah resep pada awal bulan Mei sebanyak 2000 resep yang terdiri dari resep racikan dan non racikan. Berdasarkan perhitungan sampel dengan menggunakan rumus Slovin didapatkan hasil untuk

resep racikan sebanyak 100 sampel dan resep non racikan sebanyak 100 sampelagian ini menyajikan hasil penelitian.

2. Rata-rata waktu tunggu berdasarkan jenis resep

Tabel 2. Rata-Rata waktu tunggu Resep Racikan dan Non racikan

No	Jenis Resep	Jumlah	Rata-rata (Menit)
1	Racikan	100	41.47
2	Non Racikan	100	19.29

Hasil dari evaluasi ini didapatkan bahwa rata-rata waktu tunggu yang diperlukan untuk resep racikan yaitu 41.47 menit dan untuk non racikan 19.29 menit.

3. Hasil Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Tabel. 3 waktu tunggu pelayanan obat racikan dan non racikan dengan Permenkes RI No 129 Tahun 2008

No	Jenis Resep	Jumlah Resep	Klasifikasi	
			Sesuai Standar	Tidak Sesuai Standar
1	Racikan	100	47	53
2	Non Racikan	100	95	5
Jumlah		200	142	58

Berdasarkan kesesuaian waktu tunggu pelayanan obat dalam Permenkes RI No 129 Tahun 2008 untuk obat racikan ≤ 60 menit dan obat non racikan ≤ 30 menit. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep racikan yang sesuai standar adalah 47 resep dan untuk waktu tunggu pelayanan resep non racikan yang sesuai standar adalah 95 resep.

Apotek Angkasa Farma adalah apotek swasta yang bekerjasama dengan dokter untuk melakukan praktek antara lain praktek dokter umum, praktek dokter spesialis penyakit dalam dan praktek dokter spesialis kulit dan kelamin. Waktu pelaksanaan praktek dokter di Apotek Angkasa Farma adalah mulai dari jam 16.00 sampai dengan jam 20.00. Tenaga Kefarmasian yang bertugas melayani resep di Apotek Angkasa Farma berjumlah hanya 2 orang, sedangkan pada saat praktek dokter dimulai resep mulai masuk ke apotek dalam waktu yang bersamaan sehingga pada jam tersebut sering terjadi penumpukan resep baik itu resep racikan maupun resep non racikan. Berdasarkan hasil penelitian

seperti yang tertera pada tabel 3 diperoleh bahwa sebanyak 63% waktu tunggu pelayanan resep racikan tidak sesuai standar dan 95 % waktu tunggu pelayanan resep non racikan sesuai standar.

Waktu tunggu pelayanan resep racikan yang tidak sesuai standar di Apotek Angkasa Farma dapat terjadi karena kurangnya jumlah tenaga kefarmasian saat melayani resep yang masuk ke apotek dan menumpuknya resep diwaktu yang bersamaan. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Septini tahun 2011 yang menyatakan bahwa pada pelayanan farmasi, waktu tunggu adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu proses pelayanan mulai dari penerimaan resep sampai penyerahan obat. Pada jam 11.00 sd 14.00 merupakan jam sibuk pada RS X, sehingga pada jam tersebut resep-resep masuk secara bersamaan sehingga terjadi penumpukan resep (delay) (Septini, 2011). Pada proses dispensing terdapat fase pengambilan obat, peracikan, penulisan etiket dan pengecekan. Fase- fase tersebut harus dilakukan oleh orang yang berbeda-beda supaya tenaga teknis kefarmasian mampu berkonsentrasi pada bagiannya masing-masing serta menghindari terjadinya kesalahan (Gunardi, 2015). Pemberian etiket dilakukan dengan tulis tangan yang kemungkinan memakan waktu yang lama apabila dalam 1 resep terdapat banyak obat dan petugas yang menuliskan etiket hanya 1 orang sehingga hal tersebut juga dapat menjadi faktor lamanya waktu tunggu pelayanan resep.

KESIMPULAN

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 200 sampel terdiri dari 100 resep racikan dan 100 resep non racikan. Jumlah resep yang memenuhi standar untuk resep racikan sebanyak 47 resep dan untuk resep non racikan sebanyak 95 resep. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 41,47 menit dan non racikan adalah 19,29 menit. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan sudah memenuhi standar, sedangkan waktu tunggu pelayanan resep racikan belum memenuhi standar.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Kesehatan RI. (2008). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008, tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik. Jakarta.
- Febriana N, 2012. Pemanfaatan Waktu Tunggu Dengan Edukasi Kesehatan.
- Kementrian Kesehatan RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014, tentang Standar Pelayanan Farmasi di Apotek, Jakarta, Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementrian Kesehatan RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016, tentang Standar Pelayanan Farmasi di Apotek, Jakarta, Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kusmayadi dan Endar Sugiarto. 2000. Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisata. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.

Metodologi penelitian kesehatan / Soekidjo Notoatmodjo, Author: Soekidjo Notoatmodjo,
Publisher: Jakarta : Rineka Cipta, 2010.
Septini, R. (2011). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan di
Yanmasum. Tesis, Universitas Indonesia.