

Evaluation of pharmaceutical services, the level of satisfaction and waiting time at Betung City Primary Health Care, Banyuasin Regency

Evaluasi pelayanan kefarmasian dan waktu tunggu serta tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Betung Kota Kabupaten Banyuasin

Reza Agung Sriwijaya*

Program Studi S1 Farmasi, STIFI Bhakti Pertiwi, Palembang, Indonesia

*Corresponding author: agungsrwijayareza@gmail.com

Abstract

Background: Pharmaceutical service have an essential role in the success of patient treatment at primary health care (PHC). Therefore, it is important to evaluate pharmaceutical service including pharmaceutical management, clinical pharmacy service, measure the level of patient satisfaction and prescription waiting time at PHC.

Objective: This study aimed to evaluate the pharmaceutical service standard, the satisfaction level, and waiting time according to Minister of Health Regulation No. 74 /2016 and 129/2008 as a standard.

Method: The research design was cross-sectional with survey and observational method. Data were collected prospectively by distributing valid questionnaire and interview. The number of respondents was 80 patients and one pharmacist technician who was responsible for pharmaceutical services at Betung Kota PHC, Banyuasin Regency. The data obtained were analyzed descriptively.

Result: The result showed that the compliance of pharmaceutical management and clinical pharmacy according to Minister of Health Regulation No. 74/2016 were 88.26% (good) and 26.2% (poor), respectively. Drug information services, monitoring of drug side effect, drug therapy monitoring, and visit had not been carried out. Patient satisfaction toward pharmacy services were very satisfied (81.3%) and the waiting time average was 4 minutes 13 seconds.

Conclusion: Pharmaceutical management was in accordance with Minister of Health Regulation No. 74/2016, whereas clinical pharmacy services were still not meet the standards. Most patients were satisfied toward the pharmaceutical services at Betung Kota PHC and the average waiting time fulfilled the requirement.

Keywords: Primary health care, pharmaceutical service, Minister of Health Regulation

Intisari

Latar belakang: Pelayanan kefarmasian memegang peranan penting dalam keberhasilan pengobatan pasien di puskesmas. Dengan demikian, perlu dilakukan evaluasi pada pengelolaan sediaan farmasi dan pelayanan farmasi klinik serta melihat tingkat kepuasan pasien dan waktu tunggu resep di Puskesmas.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengelolaan pelayanan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP), pelayanan farmasi klinik berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No. 74/2016 dan Keputusan Menteri Kesehatan (Kepmenkes) nomor 129/2008.

Metode: Rancangan penelitian ini adalah potong lintang dengan metode survei dan observasional. Pengumpulan data secara prospektif, dengan pembagian kuesioner yang telah valid dan wawancara. Jumlah responden adalah 80 pasien dan satu tenaga kefarmasian yang bertanggung jawab atas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Betung Kabupaten Banyuasin. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan pengelolaan sediaan farmasi dan BMHP di sebesar 88,26% (kategori baik) dan pelayanan farmasi klinik 26,2% (kategori kurang) khususnya kegiatan Pelayanan Informasi Obat (PIO), Monitoring Efek Samping Obat (MESO), dan Pemantauan Terapi Obat (PTO), *visite* belum dilakukan. Pasien sangat puas (81,3%) terhadap pelayanan Puskesmas Betung dan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep adalah 4 menit 13 detik sesuai Kepmenkes No. 129/2008.

Kesimpulan: Pelayanan kefarmasian yang telah sesuai dengan Permenkes No.74 Tahun 2016 yaitu tentang Pengelolaan Sediaan Farmasi dan BMHP, sedangkan pelayanan farmasi klinik belum sesuai. Sebagian besar telah merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di Puskemas Betung dan waktu tunggu telah sesuai dengan persyaratan.

Kata kunci: puskesmas, pelayanan kefarmasian, waktu tunggu, kepuasan

1. Pendahuluan

Pelayanan Kefarmasian merupakan pemberian pelayanan secara langsung terhadap pasien yang berhubungan dengan sediaan farmasi. Kegiatan tersebut bertujuan untuk mendapatkan kepastian hasil dan memperbaiki kualitas hidup pasien. Standar pelayanan kefarmasian merupakan acuan yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan pelayanan kefarmasian oleh tenaga kefarmasian. Standar tersebut terdiri dari pengelolaan obat dan BMHP serta farmasi klinik (Kemenkes, 2016).

Puskesmas tidak dapat lepas dari peran tenaga kesehatan termasuk tenaga kefarmasian dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Tenaga kefarmasian meliputi tenaga teknis kefarmasian dan

apoteker yang bertugas melaksanakan pekerjaan kefarmasian meliputi pelayanan farmasi klinik termasuk pelayanan resep serta pengelolaan sediaan farmasi untuk pengendalian kualitas obat. Pengelolaan obat merupakan kegiatan pemilihan, perencanaan, pengadaan atau permintaan, penerimaan, penyimpanan, distribusi obat, pencatatan dan pelaporan, pengendalian persediaan, serta pemusnahan obat (Kemenkes, 2009).

Waktu tunggu merupakan jarak waktu mulai dari pasien memberikan resep obat ke bagian farmasi hingga pasien mendapatkan obat jadi. Salah satu indikator dalam standar pelayanan minimal di puskesmas adalah waktu tunggu. Sampai saat ini, waktu tunggu masih menjadi masalah pada pelayanan kefarmasian (Wahyuni *et al.*, 2019). Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (Laelyah & Subekti, 2017). Standar minimal waktu tunggu pelayanan resep terdiri dari 2 macam yaitu obat non racikan ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit (Depkes, 2008).

Penelitian sebelumnya menunjukkan kegiatan pengelolaan sediaan farmasi dan BMHP berjalan dengan cukup baik (rentang penilaian 80%) dan pelayanan farmasi klinik sudah berjalan dengan baik (rentang penilaian 95%) sesuai dengan pedoman pelayanan kefarmasian (Rumengan *et al.*, 2019). Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti bermaksud melaksanakan penelitian tentang evaluasi pelayanan kefarmasian, waktu tunggu, dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Betung Kota.

2. Metode

2.1 Rancangan penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan *cross-sectional* dengan metode survei dan observasional (Notoatmodjo, 2012). Pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif dilakukan dengan wawancara kepada tenaga kesehatan di pelayanan kefarmasian dan penyebaran kuesioner pada pasien di Puskesmas Betung Kota yang dilakukan selama 2 minggu mulai 10 April 2021 hingga 24 April 2021. Penelitian ini telah lolos pengkajian etik penelitian dengan nomor *ethical clearance* No.224KEPK/Adm2/V/2021.

2.2 Subjek penelitian

Subjek penelitian ini ada 2 jenis yaitu satu staf di bagian pelayanan kefarmasian puskesmas dan 80 pasien puskesmas. Kriteria inklusi penelitian meliputi tenaga kefarmasian yang bersedia diwawancara untuk mengisi lembar observasi standar pelayanan kefarmasian dan pasien puskesmas yang membawa resep dokter untuk menebus obat ke apotek puskesmas serta bersedia menjadi responden dengan mengisi *informed consent*. Selanjutnya, kriteria eksklusi yaitu tenaga kefarmasian penanggungjawab ruang pelayanan farmasi yang tidak ada di puskesmas saat pengambilan data penelitian serta pasien tidak menebus resep dokter.

2.3 Instrumen penelitian

Penelitian menggunakan kuesioner yang diambil dari penelitian Wijaya (2012) dan sudah diuji validitas dan reliabilitas. Analisis yang digunakan untuk uji validitas adalah *bivariate pearson*, sedangkan reabilitas dengan uji *Cronbach's Alpha*. Kuesioner terdiri dari 20 pertanyaan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Kuesioner kepuasan terdiri dari 5 domain yaitu dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Selain itu, peneliti juga menggunakan lembar observasi dari penelitian Musdalipah (2017) untuk evaluasi pelayanan kefarmasian di puskesmas. Pengukuran waktu tunggu resep dokter dilakukan dengan menghitung atau mencatat waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan dan

obat racikan dengan menggunakan *stopwatch*. Data waktu tunggu yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan Kepmenkes No. 129/2008 tentang standar pelayanan minimal waktu tunggu yaitu non racikan ≤ 30 menit dan obat racikan yaitu ≤ 60 menit.

2.4 Analisis data

Kuisisioner berisi pernyataan yang mengacu pada Permenkes RI No. 74/2016 dengan tipe jawaban “ya” dan “tidak” berdasarkan skala *Guttman*. Pasien memperoleh skor 1 (satu) jika jawaban “ya” dan 0 (nol) jika jawaban “tidak”. Data skoring yang telah diperoleh, diolah menggunakan *Microsoft Excel*. Tingkat kepuasan pasien dikelompokkan dalam empat kategori yaitu sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas. Data waktu tunggu yang disajikan dalam nilai rata-tata (*mean*), sedangkan kepuasan dalam bentuk persentase.

3. Hasil dan pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesesuaian pelayanan kefarmasian di Puskesmas Betung Kota Kabupaten Banyuasin dengan Permenkes No.74 tahun 2016, tingkat kepuasan pasien, dan waktu tunggu pelayanan resep. Hasil penelitian yang dilakukan pada bulan April 2021 sampai Juni 2021 menunjukkan jumlah dokter sudah cukup, namun untuk tenaga kefarmasian masih kurang (Tabel 1).

Tabel 1. Tenaga kesehatan di Puskesmas Betung Kota

Tenaga Kesehatan	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Keterangan
Dokter	3	10	Cukup
Apoteker	0	0	Sangat Kurang
TTK	2	7	Kurang
Non TTK	24	83	Berlebih
Total	29	100	

Keterangan:

TTK: Tenaga Teknis Kefarmasian

Tabel 2. Tenaga kefarmasian bekerja di Puskesmas Betung Kota

Tenaga kefarmasian	Jumlah (orang)	Keterangan
Apoteker	0	Tidak sesuai PMK No 74/16
TTK	2	Sesuai PMK No 74/16
Non TTK	3	Tidak sesuai PMK No 74/16
Total	5	

Pada Tabel 2 menunjukkan bahwa Puskesmas Betung Kota Kabupaten Banyuasin belum memiliki apoteker penanggungjawab di ruang farmasi puskesmas dan untuk penanggungjawab ruang farmasi adalah seorang tenaga teknis kefarmasian D3, sedangkan menurut Peraturan Menteri kesehatan No 74/16 pasal 4 mewajibkan adanya apoteker dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan kefarmasian. Penelitian sebelumnya juga menyimpulkan bahwa apoteker mempunyai peran yang krusial karena puskesmas di daerah Pontianak yang mempunyai apoteker memperlihatkan kualitas pelayanan kefarmasian yang lebih baik dibandingkan yang belum ada apoteker (Robiyanto *et al.*, 2019).

Tabel 3. Data pelayanan kefarmasian di Puskesmas Betung Kota

Kegiatan	Kesesuaian (%)	Standar Literatur (%)	Keterangan
Pengelolaan Sediaan Farmasi dan BMHP			
Perencanaan	88,9	81-100	Baik
Permintaan	100	81-100	Baik

Kegiatan	Kesesuaian (%)	Standar Literatur (%)	Keterangan
Penerimaan	100	81-100	Baik
Penyimpanan	85,7	81-100	Baik
Pendistribusian	66,7	61-80	Baik
Pelayanan Farmasi Klinik			
Pengkajian dan Pelayanan Resep	72,2	61-80	Cukup
Pelayanan informasi obat (PIO)	60	20-60	Kurang
Monitoring efek samping obat (MESO)	0	0-20	Sangat Kurang
Pemantauan Terapi Obat (PTO)	0	0-20	Sangat Kurang
Visite	0	0-20	Sangat Kurang

Perencanaan obat yang dilakukan di Puskesmas Betung Kota Kabupaten Banyuasin yaitu kebutuhan obat setiap periode dan dilakukan oleh penanggung jawab instalasi farmasi. Proses seleksi obat berdasarkan pola penggunaan obat sebelumnya, pola penyakit, dan data mutasi obat. Seleksi atau pemilihan obat berpedoman pada Daftar Obat Essensial Nasional (DOEN) serta formularium nasional. Hasil observasi menunjukkan bahwa proses perencanaan obat di Puskesmas Betung Kota Kabupaten Banyuasin masuk dalam kategori baik dengan angka persentase sebesar 88,9%.

Pada saat penerimaan obat oleh tenaga teknis kefarmasian sebagai penanggung jawab, dilakukan pengecekan terhadap kemasan atau peti sesuai LPLPO serta melakukan pengecekan kesesuaian jenis, jumlah obat, dan bentuk obat yang datang dengan LPLPO. Hal ini di dukung oleh pernyataan pada saat wawancara bahwa setelah melakukan permintaan obat maka penanggung jawab akan melakukan penerimaan obat. Pada proses penerimaan penanggung jawab didampingi oleh tenaga teknis kefarmasian lain untuk melakukan pengecekan. Hasil observasi menunjukkan bahwa proses penerimaan obat yang dilakukan di Puskesmas Betung Kota Kabupaten Banyuasin termasuk pada kategori baik dengan angka persentase sebesar 100%, berarti proses penerimaan obat sudah sesuai dengan Permenkes No. 74/2016 (Kemenkes, 2016).

Puskesmas Betung Kota Kabupaten Banyuasin menyimpan obat sesuai dengan alfabetis, bentuk dan jenis sediaan serta sistem FIFO (*first in first out*) dan FEFO (*first expired first out*). Hasil observasi menunjukkan bahwa proses penyimpanan obat yang dilakukan oleh Puskesmas Betung Kota Kabupaten Banyuasin masuk dalam kategori baik dengan angka persentase sebesar 85,7%. Pendistribusian obat kepada pasien di Puskesmas Betung Kota dilakukan sesuai resep yang diterima dan juga penyerahan obat sesuai dengan kebutuhan. Hasil observasi pendistribusian obat menunjukkan persentase sebesar 66,7% yang berarti memiliki kategori cukup.

Pelayanan farmasi klinik di Puskesmas Betung Kota hanya meliputi pengkajian resep dan pelayanan resep (70%) serta PIO (60%) karena tidak adanya apoteker. Kegiatan MESO, PTO, *visite* belum dilakukan, sehingga pelaksanaan pelayanan farmasi klinis masuk kategori kurang sebesar 21,3%. Hal ini menunjukkan peranan apoteker sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan kefarmasian khususnya di puskesmas. Akibat tidak adanya apoteker, maka pelayanan kefarmasian juga dibantu oleh bidan, sehingga pelaksanaan PIO di ruang farmasi Puskesmas Betung Kota dapat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Kemenkes, 2016). Aktivitas MESO, PTO, dan *visite* belum dilakukan di Puskesmas Betung Kota dikarenakan kurangnya sumber daya manusia khususnya peranan apoteker. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya di puskesmas Kota Denpasar dan Magelang bahwa MESO dan *visite* belum berjalan karena kurangnya sumber daya manusia untuk melakukan pemantauan MESO pada pasien yang berobat (Dewi *et al.*, 2020; Dianita *et al.*, 2017).

Tabel 4. Data pelayanan kefarmasian di Puskesmas Betung Kota

Jenis resep	Rata-rata waktu tunggu (menit)	Menurut Kepmenkes No.129 tahun 2008	Keterangan
Non racikan	4 menit 13 detik	≤ 30 menit	Sesuai
Racikan	-	≤ 60 menit	-

Kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas Betung Kota termasuk kategori puas (76,45%) pada dimensi *tangible* (bukti fisik), sedangkan pada dimensi *reliability* (kehandalan) pasien merasa sangat puas (85,12%). Kepuasan tersebut menunjukkan bahwa tenaga kefarmasian telah melaksanakan tugasnya dengan baik. Sebagian besar responden juga telah sangat puas pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dan *assurance* (jaminan) dengan persentase 86,25% dan 87,75%. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kefarmasian menanggapi keluhan atau pertanyaan pasien dengan cepat. Pada dimensi *empathy* (empati) adalah 71,3% pasien merasa puas.

Pada penelitian waktu tunggu diperoleh 80 resep non racikan dan tidak ada resep racikan karena selama pengambilan data, seluruh pasien yang berobat di Puskesmas Betung Kota merupakan pasien dewasa. Berdasarkan pelayanan 80 resep tersebut, didapatkan nilai rata-rata waktu tunggu non racikan selama 4 menit 13 detik. Hasil tersebut serupa dengan penelitian terdahulu di Puskesmas Sungai Rangit dan Puskesmas Natai Pelingkau yaitu tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan sebesar 78% , dimensi jaminan untuk Puskesmas Sungai Rangit (86%) dan Puskesmas Natai Pelingkau (85%). Selanjutnya pada dimensi *empathy* dan *tangible* untuk kedua Puskesmas yaitu 82% dan 83%, serta rata-rata waktu tunggu pada kedua puskesmas selama 6 menit untuk resep non racikan (Chabib *et al.*, 2020). Begitu juga penelitian di Puskesmas Kota Denpasar memperoleh rata-rata waktu tunggu resep non racikan selama 4,01 menit (Jaya & Apsari, 2018). Hasil tersebut telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Kepmenkes No. 129 tahun 2008, antara lain waktu tunggu obat jadi ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit. Dengan demikian, waktu tunggu seluruh sampel yang diteliti tidak ada yang melebihi batas ketentuan.

4. Kesimpulan

Kesesuaian pelayanan kefarmasian dengan Permenkes No.74/2016 yaitu pengelolaan sediaan farmasi dan BMHP sudah sesuai (88,26%) tetapi pelayanan farmasi klinik belum sesuai sebesar 21,3% (kategori kurang). Pelayanan farmasi klinik yang belum sepenuhnya dilaksanakan adalah PIO sebesar 33,05% dan yang tidak dilaksanakan adalah MESO, PTO dan *visite* sebesar 0%. Sebanyak 81,3% pasien telah merasa puas terhadap pelayanan puskesmas. Nilai rata-rata waktu tunggu telah sesuai dengan Kepmenkes No. 129/2008 yaitu 4 menit 13 detik.

Ucapan terima kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Bhakti Pertiwi Palembang yang telah mendanai penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Chabib, R. N., Irawan, Y., & Irawan, A. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Sungai Rangit dan Sungai Puskesmas Natai Pelingkau Kabupaten Kota Waringin Barat. *Jurnal Borneo Cendekia*, 4(2), 175-185.
- Depkes. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/IV/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Dewi, I. G. A. K., Parthasutema, I. A. M., & Putri, B., W. (2020). Gambaran Dan Kajian Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kota Denpasar Berdasarkan Permenkes Nomor 74 Tahun 2016. *Bali International Scientific Forum (BISF)*, 1(1), 48-56.
- Dianita, P. S., Kusuma, T. M., & Septianingrum, N. M. A. N. (2017). Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Magelang berdasarkan Permenkes RI No. 74 Tahun 2016. *URECOL*, 125-134.

- Jaya, M. K. A., & Apsari, D. P. (2018). Gambaran Waktu Tunggu dan Identifikasi Faktor yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat Atas Resep Dokter di Puskesmas Kota Denpasar. *Medicamento*, 4(2), 94-99. doi:<https://doi.org/10.36733/medicamento.v4i2.861>
- Kemenkes. (2009). *Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
- Kemenkes. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1, 102. doi:10.22146/jkesvo.27576
- Musdalipah, M., Saehu, M. S., & Asmiati, A. (2017). Analisis Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tosiba Kabupaten Kolaka. *Warta Farmasi*, 6(2), 23-31.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Renika Cipta.
- Robiyanto, R., Aspian, K., & Nurmainah, N. (2019). Keberadaan Tenaga Apoteker dan Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Wilayah Kota Pontianak. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 6, 121. doi:10.25077/jsfk.6.2.121-128.2019
- Rumengan, T. O. S., Mongi, J., Potalangi, N. O., & Karundeng, E. Z. Z. S. (2019). Analisis Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Desa Langsot Kecamatan Tareran I Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Biofarmasetikal Tropis*, 2(2), 90-95.
- Wahyuni, A., Saputera, M. M. A., Ariani, N., Sari, A. K., & Mawaddah, M. (2019). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kelayan Dalam *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*, 4(1), 225-234. doi:<https://doi.org/10.36387/jiis.v4i1.276>
- Wijaya, H. (2012). *Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2012*. (Magister). Universitas Indonesia, Jakarta.