

GAMBARAN WAKTU TUNGGU DAN IDENTIFIKASI FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT ATAS RESEP DOKTER DI PUSKESMAS KOTA DENPASAR

THE OVERVIEW OF WAITING TIME AND IDENTIFICATION OF FACTORS THAT INFLUENCE PHARMACEUTICAL SERVICES IN DENPASAR PRIMARY HEALTH CENTER

MADE KRISNA ADI JAYA*• DEWI PUSPITA APSARI*

*Program Studi Farmasi Klinis, Institut Ilmu Kesehatan Medika Persada Bali

Abstrak: Menunggu merupakan suatu aktivitas yang seringkali menimbulkan perasaan yang tidak nyaman dan stress, khususnya dalam pelayanan kesehatan. Pasien yang datang ke sarana pelayanan kesehatan seperti puskesmas, menginginkan suatu sistem pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas tanpa harus menunggu dalam waktu yang lama. Perlu dilakukan observasi lama waktu tunggu pelayanan obat atas resep dokter serta identifikasi faktor-faktor penyebab lama waktu tunggu di Puskesmas, karena puskesmas merupakan sarana kesehatan tingkat pertama di era JKN. Pendekatan studi kualitatif observasional dilakukan untuk mendapatkan gambaran waktu tunggu pelayanan obat atas resep dokter di puskesmas-puskesmas Kota Denpasar serta identifikasi faktor penyebab lama waktu tunggu pelayanan tersebut. Rata-rata waktu tunggu pelayanan obat atas resep dokter adalah 7 menit untuk resep racikan dan 4 menit untuk resep non-racikan. Sejumlah 424 resep racikan dan non-racikan telah observasi, hanya 32,74% resep non racikan dan 7,96% resep racikan yang memenuhi standar. Faktor-faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Kota Denpasar diantaranya faktor kurangnya asisten apoteker, tidak adanya apoteker yang bertugas, faktor dokter interhensip, faktor manajemen persediaan farmasi, dan faktor instrumen yang digunakan dalam melakukan pelayanan kefarmasian. Waktu tunggu pelayanan resep di puskesmas belum sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh puskesmas tersebut. Permasalahan lama waktu tunggu tersebut disebabkan oleh 3 faktor utama yaitu faktor SDM, metode, dan manajemen.

Kata Kunci: identifikasi faktor; lama waktu tunggu; pelayanan kefarmasian; Puskesmas.

Abstract: Waiting is a process that often causes uncomfortable feeling and stress, especially in health service. Patients, who come to the health care facilities such as primary health center, want a good health care system and quality without having to wait the service for a long time. It is necessary to conduct research related to observation of waiting time of pharmaceutical services and identification of factors that cause a long waiting time in primary health center. The observational qualitative study was conducted to obtain a waiting time profile for prescription medication services at Denpasar health center and identification of factors causing a long waiting time of pharmaceutical services. The average of waiting time for medication services was 7 minutes for blend prescription recipe and 4 minutes for non-blend prescription recipe. For total 424 prescriptions, only 32.74% of non-blend prescription recipe and 7.96% blend prescription recipe concoctions that meet standards. Factors influencing the duration include lack of pharmacist assistant, lack of pharmacist on duty, internship physician factor, pharmaceutical supply management factor, and instrument factor used in pharmacy service. Waiting time of pharmaceutical services in Denpasar primary health center is relatively short, but not in accordance with standards established. That problem is caused by three main factors that are human resource factor, method, and management.

Keywords: factors identification, pharmaceutical services, primary health center, waiting time.

PENDAHULUAN

Setiap manusia memiliki kebutuhan mendasar berupa kesehatan. Seiring dengan

perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas kesehatan. Hal ini, secara tidak langsung menyebabkan meningkatnya kebutuhan

* Author correspondence. e-mail: krisnaadijava@iikmpbali.ac.id

masyarakat akan sarana pelayanan kesehatan. Salah satu sarana kesehatan yang menjadi perhatian saat ini adalah puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat), karena puskesmas bertindak sebagai sarana kesehatan tingkat pertama di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Perpres RI, 2014).

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kabupaten / kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Instansi ini penting karena merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat. Secara umum, puskesmas harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM) (Permenkes RI, 2014).

Upaya kuratif merupakan salah satu upaya puskesmas yang sangat penting dan tidak terpisahkan dengan kegiatan kefarmasian, seperti kegiatan pelayanan obat atas resep dokter (*dispensing* obat). Masalah utama yang paling sering ditemukan dalam penyerahan obat tersebut adalah lama waktu tunggu dalam penyerahan obat.

Menunggu merupakan suatu proses interaksi yang dilakukan konsumen dengan suatu proses layanan. Kegiatan ini seringkali menimbulkan perasaan yang tidak nyaman dan stres. Semakin lama waktu tunggu suatu pelayanan, akan menimbulkan persepsi negatif terhadap suatu proses produksi, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen (Ryan, G. and Valverde M, 2003). Pasien yang datang ke sarana pelayanan kesehatan seperti puskesmas, pasti menginginkan suatu sistem pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas tanpa harus menunggu pelayanan dalam waktu yang lama.

Hingga saat ini, belum ada data gambaran waktu tunggu pelayanan obat atas resep dokter di puskesmas khususnya di Kota Denpasar sebagai penyelenggara kesehatan tingkat pertama di era JKN, serta identifikasi masalah terkait lama waktu tunggu pelayanan kefarmasian tersebut, sehingga perlu dilakukannya penelitian terkait permasalahan yang terjadi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, diperlukan suatu penelitian untuk menggambarkan, dan mengidentifikasi faktor-faktor yang dihubungkan dengan lama waktu tunggu pelayanan obat atas resep dokter (*dispensing time*) khususnya di puskesmas-puskesmas Kota Denpasar, dengan harapan

penelitian ini dapat dijadikan acuan *stake holder* di Kota Denpasar untuk mengendalikan faktor-faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pasien di puskesmas, sehingga puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik, berkualitas serta menjunjung tinggi keamanan dan kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu kualitatif *crosssectional descriptive survey* dimana dilakukan observasi terhadap gambaran waktu tunggu pelayanan obat atas resep dokter di puskesmas-puskesmas Kota Denpasar, dan identifikasi faktor yang dihubungkan dengan lama waktu tunggu pelayanan obat atas resep dokter tersebut.

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di dua puskesmas Induk di Kota Denpasar, yang dilakukan selama 6 bulan, yang dimulai dari bulan Agustus 2017 hingga Januari 2018.

2. Populasi Penelitian

Populasi penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan, tenaga administrasi, manajemen puskesmas, dan pimpinan puskesmas-puskesmas di seluruh Kota Denpasar, yang berkaitan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap pelayanan obat atas resep dokter.

3. Sampel Penelitian

Sampel penelitian adalah tenaga kesehatan, tenaga administrasi, manajemen puskesmas, dan pimpinan dua puskesmas yang diambil sebagai sampel yang berkaitan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap pelayanan obat atas resep dokter.

4. Besar Sampel Penelitian

Jumlah sampel pada masing-masing kelompok disesuaikan dengan jumlah sampel minimal untuk mendapatkan data yang terdistribusi normal dengan menggunakan rumus dasar perhitungan sampel estimasi proporsi.

$$n = \frac{z^2 p \cdot q}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 (0,5) \cdot (0,5)}{0,05^2} = 384,16$$

$$\approx 384$$

Keterangan:

n : Besar Sampel Minimal

Z : Tingkat kepercayaan yang ditetapkan 5% (1,96)

p : Proporsi waktu pelayanan obat atas resep dokter < 30 menit (ditentukan 0,5)

q : Proporsi waktu pelayanan obat atas resep dokter > 30 menit (1 - 0,5)

d : Selang kepercayaan yang ditetapkan 95%, error 5% (0,05)

Untuk mencegah kesalahan atau *reject* jumlah sampel minimal direkomendasikan untuk meningkatkan jumlahnya 10%, sehingga jumlah sampel yang diobservasi pada penelitian ini berjumlah 419 resep dengan kriteria: (1) Resep racikan dan non racikan yang diresepkan oleh dokter yang bertugas di puskesmas; (2) Resep yang ditebus/diambil oleh pasien di apotek puskesmas; (3) Resep yang memiliki administrasi lengkap dan sesuai dengan kaidah penulisan resep secara baku; (4) Resep dengan permintaan obat yang tersedia di apotek puskesmas (Sastroasmoro & Ismael, 2011)

5. Prosedur Penelitian

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi dan wawancara langsung, kepada tenaga kesehatan di puskesmas, tenaga administrasi puskesmas, pihak manajemen puskesmas, dan pimpinan puskesmas. Transkrip wawancara yang telah diperoleh akan dikoding untuk mendapatkan kategori dan tema yang disebut dengan istilah "*sorting and sinthesizing*" untuk selanjutnya didapatkan suatu teori yang akan digunakan untuk merumuskan hipotesis. Proses koding, *sorting*, *sinthesizing*, dan *theorizing* dibantu dengan *software QDA-Miner Lite*.

HASIL

1. Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Selama periode penelitian, sejumlah 424 resep telah berhasil diobservasi. Waktu tunggu pelayanan obat atas resep dokter rata-rata untuk Puskesmas A adalah 7,8 menit untuk resep racikan, dan 4,3 menit untuk resep non racikan, sedangkan untuk Puskesmas B adalah 7,9 menit untuk resep racikan, dan 3,7 menit untuk resep non racikan.

Lama waktu tunggu rata-rata pelayanan obat atas resep dokter di Puskesmas Kota Denpasar adalah $7,82 \pm 2,16$ menit untuk resep racikan dan $4,01 \pm 1,75$ menit untuk resep non racikan, dengan jumlah resep rata-rata 60-100 lembar resep / hari.

Di dalam Permenkes no 74 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas, tidak tercantum lama waktu tunggu sebagai parameter mutu pelayanan, akan tetapi puskesmas-puskesmas di Kota Denpasar memiliki kebijakan dalam hal tersebut, dimana diupayakan waktu tunggu pelayanan obat atas resep dokter non racikan maksimal 3 menit dan untuk resep racikan maksimal 5 menit. Berdasarkan kebijakan tersebut, diketahui bahwa hanya 32,74% saja dari pelayanan resep yang memenuhi standar waktu tunggu optimal untuk resep non racikan, dan hanya 7,96% yang memenuhi standar untuk resep racikan. Data tersebut selanjutnya akan dianalisis kembali faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi lama waktu tunggu tersebut dengan menggunakan analisis kualitatif.

2. Identifikasi Faktor yang Dihubungkan Dengan Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Identifikasi faktor dilakukan dengan cara wawancara untuk memperoleh transkrip. Transkrip yang telah diperoleh selanjutnya dikoding dan disintesis untuk mendapatkan suatu teori terkait faktor-faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan obat atas resep dokter. Wawancara dilakukan terhadap 25 staf medis dan non-medis. Hasil identifikasi faktor yang diperoleh ditampilkan pada Tabel 1 dan Gambar 1.

Data pada Tabel 1, menunjukkan bahwa terdapat 5 faktor yang diduga berpengaruh terhadap lama waktu tunggu pelayanan obat atas resep dokter, diantaranya faktor kurangnya asisten apoteker, tidak adanya apoteker yang bertugas, faktor dokter internship, faktor manajemen persediaan farmasi, dan faktor instrumen yang digunakan dalam melakukan pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa terdapat 2 faktor utama yang memiliki angka tertinggi berdasarkan angka survey adalah faktor kurangnya tenaga teknis kefarmasian / asisten apoteker (37%) dan faktor instrumen (32,6%), yaitu tidak diperkenalkannya tenaga kefarmasian untuk menggunakan *tablet crusher* untuk melayani resep racikan, sehingga tenaga kefarmasian harus menggunakan cara konvensional yaitu dengan menggunakan mortar dan stamper untuk melayani resep racikan. Dua hal inilah yang diduga sangat kuat menjadi faktor lama waktu tunggu pelayanan obat atas resep dokter di Puskesmas Kota Denpasar.

PEMBAHASAN

Waktu tunggu pelayanan obat atas resep dokter merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan untuk melihat suatu mutu pelayanan kefarmasian di suatu sarana kesehatan, termasuk juga puskesmas yang merupakan salah satu sarana kesehatan tingkat pertama (Ryan, G. and Valverde M, 2003). Penelitian ini dilakukan untuk dapat melihat kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kota Denpasar dan mengevaluasi faktor - faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan obat atas resep dokter.

Setelah pasien selesai melakukan pemeriksaan di dokter, pasien akan mendapatkan resep dan menebus resep di apotek puskesmas. Lama waktu rata-rata pasien menunggu untuk pelayanan obat adalah $7,82 \pm 2,16$ menit untuk resep racikan dan $4,01 \pm 1,75$ menit untuk resep non racikan. Waktu tunggu pelayanan obat atas resep dokter di puskesmas kota Denpasar termasuk singkat jika dibandingkan dengan acuan standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit, yaitu < 30 menit untuk resep non racikan dan < 60 menit untuk resep racikan (Permenkes RI, 2016). Hingga saat ini, peraturan menteri kesehatan no 74 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas, tidak mengatur lama waktu tunggu pelayanan obat atas resep dokter di Puskesmas, sehingga tidak terdapatnya aturan khusus yang meregulasi maksimal waktu tunggu pasien secara Nasional.

Berdasarkan hasil observasi, ditemukan 3 kategori utama penyebab tidak tercapainya standar lama waktu tunggu pelayanan obat atas resep dokter tersebut, diantaranya faktor Sumber Daya Manusia (SDM), faktor manajemen, dan faktor metode. Faktor SDM yang dimaksudkan adalah faktor kurangnya tenaga teknis kefarmasian seperti asisten apoteker, tidak adanya apoteker penanggung jawab apotek, dan faktor tenaga dokter baru yang sedang tugas internship bergiliran yang menyebabkan sering tidak sesuainya pola persepahan sesuai dengan SOP yang berlaku. Faktor manajemen yang menjadi permasalahan berdasarkan hasil observasi adalah tidak baiknya manajemen pengadaan obat, mulai dari bagaimana obat direncanakan, diadakan, diterima, disimpan, didistribusikan, dan dimusnahkan. Obat sering ditemukan dalam jumlah stok yang tidak sesuai (obat habis) sehingga berdampak kepada lama waktu tunggu pelayanan resep. Faktor metode juga menjadi salah satu faktor penyebab tidak tercapainya standar pelayanan obat atas resep dokter di puskesmas. Faktor ini berpengaruh terhadap penggunaan instrumen pembantu

pelayanan obat khususnya resep racikan, yaitu tidak diperkenalkannya tenaga kefarmasian di apotek dalam menggunakan *tablet crusher* / *blender* untuk menghancurkan obat dalam peracikan. Tenaga kefarmasian diharapkan untuk meracik dengan menggunakan metode konvensional dengan menggunakan mortar dan stamper. Tidak diperkenalkannya penggunaan blender berdasarkan hasil observasi, karena dikhawatirkan akan terjadinya kerusakan komponen obat. Obat yang di-*blender* akan mengalami mekanikal gesekan yang panas dengan mesin *blender*, sehingga berpotensi merusak komponen aktif obat. Hingga saat ini belum ada data ilmiah yang memaparkan terjadinya kerusakan obat akibat penggunaan *tablet crusher*.

KESIMPULAN

Waktu tunggu pelayanan obat atas resep dokter di Puskesmas Kota Denpasar rata-rata adalah $7,82 \pm 2,16$ menit untuk resep racikan dan $4,01 \pm 1,75$ menit untuk resep non racikan dengan faktor-faktor yang dihubungkan lama waktu tunggu pelayanan resep seperti faktor kurangnya asisten apoteker, faktor instrumen yang digunakan dalam melakukan pelayanan kefarmasian, tidak adanya apoteker yang bertugas, faktor manajemen persediaan farmasi, dan faktor dokter internship.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih kami ucapkan kepada semua pihak yang membantu dalam penyelesaian jurnal ini khususnya kepada LP2M IIKMP Bali, pimpinan, staf dosen, dan civitas akademika IIKMP Bali serta seluruh responden di puskesmas Kota Denpasar yang sudah berpartisipasi dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Permenkes RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta.
- Perpres RI. 2014. Peraturan Presiden Republik Indonesia no 32 tahun 2014 Tentang Pengelolaan dan Pemanfaatan Dana Kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Milik Pemerintah Daerah. Jakarta.

Permenkes RI. 2016. Permenkes RI Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Jakarta

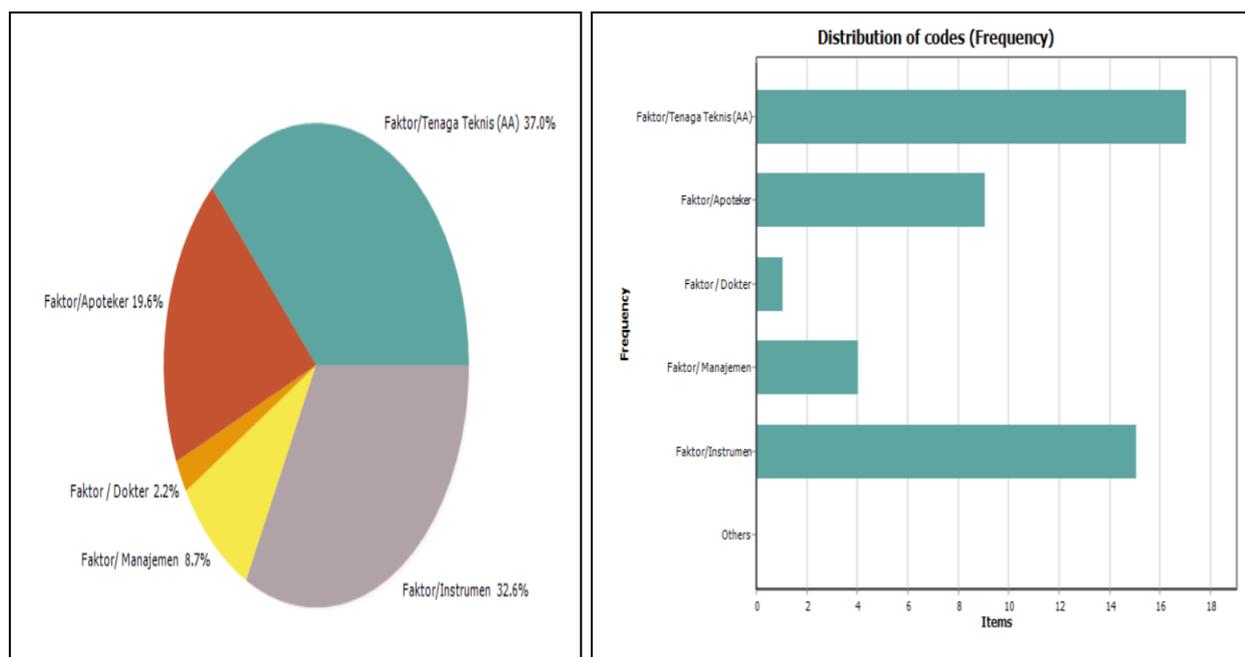
Permenkes RI. 2016. Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta.

Ryan, G. and Valverde, M. 2003. Waiting Online: A Review and Research Agenda. Internet Research. 13(3):195-205.

Sastroasmoro S. dan Ismael S. 2011. Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis Edisi 4. Sagung Seto : Jakarta. 167-186.

Tabel 1. Identifikasi Faktor yang Dihubungkan Dengan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Kota Denpasar

No	Kategori Faktor	Faktor (Kode)	Deskripsi Faktor	Jumlah Kode	Persentase Kode
1	Sumber Daya Manusia	Tenaga Teknis Kefarmasian (AA)	Kurangnya tenaga teknis kefarmasian	17	37%
2	Metode Pelayanan Kefarmasian	Instrumen dalam pelayanan kefarmasian	Adanya himbauan dari dinas kesehatan untuk tidak menggunakan <i>tablet crusher</i> untuk mengerjakan resep racikan.	15	32,6%
3	Sumber Daya Manusia	Apoteker Klinis	Tidak adanya apoteker klinis yang bertugas di Puskesmas	9	19,6%
4	Manajemen Puskesmas	Manajemen Pengelolaan Sediaan Farmasi	Kurangnya pengelolaan kefarmasian mulai dari perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, dan pemusnahan	4	8,7%
5	Sumber Daya Manusia	Dokter Penulis Resep	Seringnya ada dokter internship baru yang bertugas menyebabkan penyesuaian kembali dalam penulisan resep	1	2,2%

**Gambar 1. Proporsi Faktor yang Dihubungkan Dengan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Kota Denpasar**