

GAMBARAN PELAYANAN KEFARMASIAN DAN WAKTU TUNGGU SERTA MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA SUMPAAH PEMUDA DAN APOTEK TAKA

Reza Agung Sriwijaya², Masayu Azizah², Ira Padila Aprilyani³,

¹Program Studi S1 Farmasi, Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Bhakti Pertiwi Palembang

²Farmasi Klinis, Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Bhakti Pertiwi Palembang

Jl. Ariodilah III No. 22A Palembang

agungsrwijayareza@gmail.com

ABSTRAK

Telah dilakukan penelitian tentang gambaran pelayanan kefarmasian dan waktu tunggu serta mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda dan Apotek Taka Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang. Tujuan penelitian ini melihat gambaran pelayanan kefarmasian di dua apotek, waktu tunggu resep dokter serta mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode observasi dokumen dan pengamatan langsung pelayanan kefarmasian di dua apotek, pengambilan data secara koherensi, dengan sampel apoteker dan pasien menebus resep dokter di dua apotek. Teknik pengambilan sampel menggunakan tabel Krejcie Morgan, didapat 132 pasien dari populasi 200 pasien di dua apotek yang sesuai dengan kriteria inklusi. Data dikumpulkan dari lembar form *checklist* dan lembar kuesioner. Gambaran apotek kimia Farma Sumpah Pemuda dengan kehadiran apoteker diatas 5 jam perhari pada pelayanan kefarmasian dengan kategori baik dengan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 2 menit 18 detik. sedangkan gambaran apotek Taka kehadiran apoteker kurang dari 5 jam perhari dengan hasil pelayanan kefarmasian kategori kurang dan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan 3 menit 27 detik. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan di Kimia Farma Sumpah pemuda dan Taka sama-sama sangat puas.

Kata Kunci : *Pelayanan kefarmasian, Waktu Tunggu, Tingkat Kepuasan Pasien*

PENDAHULUAN

Pekerjaan Kefarmasian adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu Sediaan Farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusi atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional. Salah satu unit pelayanan tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian adalah apotek (PP 51, 2009).

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, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat, dan sarana penyalur perbekalan farmasi, termasuk obat yang diperlukan masyarakat, secara luas dan merata (Kemenkes, 2016). Sebuah apotek harus dikelola oleh seorang apoteker yang profesional agar dapat memberikan pelayanan kefarmasian secara profesional.

Untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian kepada masyarakat, maka

pemerintah menetapkan dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek yang terbagi atas dua kegiatan yaitu pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik, dan pada tahun 2019 untuk memperjelas PMK tersebut maka disusunlah oleh Kementerian Kesehatan tentang petunjuk teknis standar pelayanan kefarmasian di apotek. Oleh karena itu, setiap semua tenaga kefarmasian dalam melaksanakan tugas profesinya di apotek harus mengacu pada standar yang telah ditetapkan tersebut.

Mutu pelayanan kesehatan adalah suatu yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, dimana pada satu pihak dapat menimbulkan kepuasan setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata. Kepuasan pasien adalah respons evaluatif, afektif atau emosional yang terkait dengan mutu pelayanan yang diberikan apotek serta harapan pasien terhadap pelayanan tersebut (Mumu *et al.*, 2015). Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya. Pelayanan apotek yang buruk akan merugikan apotek dari aspek bisnis karena pasien akan beralih ke tempat lain. Dampak yang timbul tidak saja kepada pasien yang bersangkutan tetapi kesan buruk ini akan diceritakan kepada orang lain, oleh karena itu persepsi pasien yang baik terhadap layanan harus ditingkatkan terus menerus dan berkesinambungan dengan orientasi kepada pasien itu sendiri (Arifin *et al.*, 2013). Setiap apotek membutuhkan survei kepuasan untuk mendapatkan informasi mengenai kepuasan pasien yang dirasakan oleh pasiennya.

Salah satu standar minimal pelayanan farmasi adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan

menerima obat (Kemenkes, 2008). 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 yang prima, apotek harus dapat mengoptimalkan waktu tunggu yang pendek untuk pelayanan resep obat jadi maupun obat racikan.

Tenggang waktu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan yaitu pelayanan resep obat jadi (non racikan) ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit (Kemenkes, 2008). Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi lebih cepat dibandingkan dengan waktu pelayanan resep obat racikan karena pelayanan resep obat jadi tidak melalui proses peracikan (Nurjanah *et al.*, 2016).

Menurut Dinkes (2021) jumlah apotek yang ada di wilayah kota Palembang tergolong banyak yaitu sebanyak 337 apotek, salah satunya kecamatan Ilir Barat I yang memiliki 33 apotek (Dinkes, 2020). Dari 33 apotek terdapat 2 apotek dengan resep terbanyak yaitu apotek kimia farma sumpah pemuda dengan jam praktik apoteker lebih dari 5 jam per hari dan apotek taka dengan jam praktik apoteker kurang dari 5 jam perhari. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian gambaran pelayanan kefarmasian dan waktu tunggu serta mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek kimia farma sumpah pemuda dan apotek taka yang berada di kecamatan Ilir Barat I kota Palembang.

METODE

Rancangan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan observasi dokumen dan pengamatan langsung pelayanan kefarmasian di 2 apotek secara koherensi. Menggunakan instrumen kuisioner, form checklist dan stopwatch

Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini ada 2 jenis yaitu Apoteker penanggung Jawab di Apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda dengan kehadiran lebih dari 5jam /hari dan Apotek Taka dengan kehadiran kurang dari 5jam/hari, sampel pada pasien dengan tehnik total populasi pasien selama 14 hari yang kriteria inklusi pasien di 2 apotek sebanyak 200 pasien diambil hanya 132 pasien menggunakan tabel krecie morgon yang membawa resep dokter untuk menebus obat ke apotek dengan umur minimal 17 tahun serta bersedia menjadi responden dengan mengisi lembar kuesioner.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini adalah form *checklist* untuk pelayanan kefarmasian dengan isi dan bahasa mengacu pada petunjuk teknis standar pelayanan kefarmasian Kemenkes (2019), kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terdiri dari 25 pertanyaan yang diambil dari hasil penelitian Wibowo (2018) yang telah di uji validitas dan uji reliabilitas. Waktu tunggu resep dokter dilakukan dengan menghitung atau mencatat waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan obat non racikan (obat jadi) dengan menggunakan stopwatch.

Analisis Data

Kuisisioner berisi pernyataan yang mengacu petunjuk teknis pelayanan kefarmasian pada Kemenkes (2019) Untuk menentukan range yaitu dengan menghitung jumlah skor dari jawaban lembar observasi

Tabel 1. Bobot Skor Penilaian Pelayanan Kefarmasian (Rumengan *et al.*, 2019)

Penilaian	Skor
Ya	1
Tidak	0

Data skoring yang telah diperoleh, diolah menggunakan Microsoft Excel untuk pelayanan kefarmasian dikelompokkan dalam lima

kategori yaitu sangat kurang, kurang, cukup, baik, sangat sangat baik menggunakan skala *likert* dalam bentuk persentase. (Tabel 2.2). (Husnawati *et al.*, 2016).

Tabel 2. Skala likert

Persentase	Kategori
81% - 100%	Sangat baik
61% - 80%	Baik
41% - 60%	Cukup
21% - 40%	Kurang
0% - 20%	Sangat kurang

Data skoring yang telah diperoleh, diolah menggunakan Microsoft Excel tingkat kepuasan pasien dikelompokkan dalam lima kategori yaitu sangat kurang, kurang, cukup, baik, sangat sangat baik menggunakan skala *likert*. (Tabel 2.3).

Data waktu tunggu yang disajikan dalam nilai rata-rata (mean), sedangkan kepuasan dalam bentuk persentase

Tabel 3. Skala Penilaian (Husnawati *et al.*, 2016).

Persentase	Kategori
81% - 100%	Sangat puas
61% - 80%	Puas
41% - 60%	Cukup puas
21% - 40%	Kurang puas
0% - 20%	Sangat kurang

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Telah dapatkan hasil penelitian berupa gambaran sumber daya apotek Kimia Farma dan apotek Taka dan kehadiran apoteker dapat dilihat pada (Tabel 4 dan 5).

Tabel 4. Tenaga kefarmasian di Apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda dan Apotek Taka

SDM	Jumlah Sumber Daya Manusia di Apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda	Jumlah Sumber Daya Manusia di Apotek Taka
Apoteker	1	1
Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK)	3	4
Total	4	5

Tabel 5. Kehadiran Apoteker di Apotek Kimia Farma dan Apotek Taka

Nama Apotek	Kehadiran Apoteker	Jumlah Resep Dokter
Apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda	≥ 5 Jam/hari	150 Resep/bulan
Apotek Taka	≤ 5 Jam/hari	100 Resep/bulan

Telah didapatkan gambaran pengelolaan sediaan farmasi bahan medis habis pakai dan farmasi klinik yang diperoleh di Apotek Kimia Farma Sumpah pemuda dan Apotek Taka dapat dilihat pada (Tabel 6 dan 7).

Tabel 6. Data Pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai dan Pelayanan Farmasi Klinik di Apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda

Kegiatan	Hasil Pelayanan Kefarmasian (%)	Husnawati <i>et al</i> (2016).	Keterangan
Pengelolaan Sediaan Farmasi dan BMHP			
Pengadaan obat	66,66%	61% - 80%	Baik
Penyimpanan obat	64,70%	61% - 80%	Baik
Total	65,68%	61% - 80%	Baik
Pelayanan Farmasi Klinik			
Pengkajian dan Pelayanan Resep	52,38%	41% - 60%	Cukup
Dispensing	77,77%	61% - 80%	Baik
Pelayanan Informasi Obat (PIO)	42,85%	41% - 60%	Cukup
Konseling	84,61%	81% - 100%	Sangat Baik
Pelayanan Kefarmasian Di Rumah (<i>Home Pharmacy Care</i>)	100%	81% - 100%	Sangat Baik
Pemantaun Terapi Obat (PTO)	100%	81% - 100%	Sangat Baik
Monitoring Efek Samping Obat (MESO)	0%	0%-20%	Sangat Kurang
Total	65,37%	61% - 80%	Baik

Tabel 7. Data Pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai dan Pelayanan Farmasi Klinik di Apotek Taka

Kegiatan	Hasil Pelayanan Kefarmasian (%)	Husnawati <i>et al</i> (2016).	Keterangan
Pengelolaan Sediaan Farmasi dan BMHP			
Pengadaan obat	66,66%	61% - 80%	Baik
Penyimpanan obat	64,70%	61% - 80%	Baik
Total	65,68%	61% - 80%	Baik
Pelayanan Farmasi Klinik			
Pengkajian dan Pelayanan Resep	52,38%	41%-60%	Cukup
Dispensing	66,66%	61% - 80%	Baik
Pelayanan Informasi Obat (PIO)	28,57%	21% - 40%	Kurang
Konseling	0%	0% - 20%	Sangat Kurang
Pelayanan Kefarmasian Di Rumah (<i>Home Pharmacy Care</i>)	0%	0% - 20%	Sangat Kurang
Pemantaun Terapi Obat (PTO)	0%	0% - 20%	Sangat Kurang
Monitoring Efek Samping Obat (MESO)	0%	0% - 20%	Sangat Kurang
Total	21,08%	21% - 40%	Kurang

Telah didapatkan gambaran demografi pasien, tingkat kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma Sumpah pemuda dan Apotek Taka dapat dilihat pada (Tabel 8, 9, dan 10).

Tabel 8. Karakteristik Responden di Apotek Kimia Farma Sumpah pemuda dan Apotek Taka

Karakteristik Pasien	Apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda		Apotek Taka	
		%		%
Umur	17 - 25 tahun	6	12	18,2%
	26 - 35 tahun	16	12	18,2%
	36 - 45 tahun	18	12	18,2%
	46 - 55 tahun	13	16	24,2%
	> 55 tahun	13	14	21,2%
Jenis Kelamin	Laki - laki	28	28	42%
	Perempuan	38	38	58%
Pendidikan	SD	1	0	0%
	SMP	1	11	17%
	SMA	23	24	36%
	Perguruan Tinggi	41	31	47%
	Pekerjaan	Mahasiswa/i	4	8
Wiraswasta		3	21	31,8%
Pegawai Swasta		10	9	13,6%
Pegawai Negeri		28	13	19,7%
Sipil				
Tidak Bekerja		0	5	7,6%
Lain - lain		21	10	15,2%

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda

Aspek Penelitian	Skor Perolehan	Skor Maksimum	Hasil Kepuasan (%)	Keterangan
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1.813	1.980	91,56%	Sangat Puas
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	2.062	2.310	89,26%	Sangat Puas
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	907	990	91,61%	Sangat Puas
<i>Assurance</i> (Jaminan)	918	990	92,72%	Sangat Puas
<i>Empathy</i> (Empati)	1.793	1.980	90,55%	Sangat Puas
Total	1.498	1.650	91,14%	Sangat Puas

Tabel 10. Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Taka

Aspek Penelitian	Skor Perolehan	Skor Maksimum	Hasil Kepuasan (%)	Keterangan
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1.808	1.980	91,30%	Sangat Puas
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	1.960	2.310	84,84%	Sangat Puas
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	881	990	88,98%	Sangat Puas
<i>Assurance</i> (Jaminan)	876	990	88,48%	Sangat Puas
<i>Empathy</i> (Empati)	1.726	1.980	87,16%	Sangat Puas
Total	1.450	1.650	88,15%	Sangat Puas

Telah didapatkan gambaran rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda dan Apotek Taka dapat dilihat pada (tabel 11)

Tabel 11. Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda Dan Apotek Taka

Jenis resep	Rata-rata waktu tunggu (menit) Apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda	Rata-rata waktu tunggu (menit) Apotek Taka	Menurut Permenkes No.129 tahun 2008	Keterangan
Non racikan	2:18	3:27	≤ 30 menit	Sesuai
Racikan	-	-	≤ 60 menit	-

PEMBAHASAN

Telah dilakukan penelitian selama 2 bulan di dua apotek yaitu apotek Kimia Farma Sumpah pemuda dan apotek Taka yang sudah cukup dikenal masyarakat sekitar kecamatan Ilir Barat I kota Palembang Tujuan penelitian ini untuk melihat gambaran pelayanan kefarmasian dan tingkat kepuasan dari pelayanan di apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda dan Apotek Taka.

Apotek Kimia Farma dan Taka sama-sama beroperasi dari jam 08:00 wib sampai jam 21:00 wib dengan apoteker di Apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda memberikan pelayanan kefarmasian di lebih dari lima jam perhari dengan total pelayanan resep dokter 150 lembar resep perbulan sedangkan apotek Taka dengan apoteker memberikan pelayanan kurang dari 5 jam perhari total pelayanan resep dokter sebanyak 100 lembar resep perbulan.

Pengadaan obat Apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda dan Apotek Taka menggunakan sistem pengadaan langsung ke pedagang besar farmasi yang memiliki izin resmi. Distribusi obat yang resmi memiliki Apoteker penganggung Jawab, pengadaan di kedua apotek pada kategori sama-sama baik telah dilakukan sesuai peraturan menteri kesehatan no 73 tahun 2016. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Aditya *et al* (2020). Pemesanan obat ke PBF resmi dan berizin menjamin mutu dan keamanan obat sebelum didistribusikan ke masyarakat.

Penyimpanan obat di apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda dan Taka menggunakan sistem kombinasi yaitu kelas terapi obat, bentuk sediaan (*liquid*, *semisolid*, dan *solid*), stabilitas (obat dipengaruhi oleh suhu, cahaya, dan kelembapan), dan berdasarkan abjad. Keluar-masuk obat di 2 apotek memakai system kombinasi FEFO (*First Expire First Out*) dan FIFO (*First In First Out*). Obat golongan narkotika dan psikotropika disimpan di lemari khusus. Penyimpanan obat di Apotek Kimia Farma Sumpah pemuda dan

Apotek Taka dengan kategori sama-sama baik. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian sejenis di Apotek Arjasa Malang Aditya (2020). Penyimpanan obat yang baik merupakan salah satu pelayanan jaminan mutu obat sebelum didistribusikan ke masyarakat.

Pelayanan farmasi klinis khususnya pengkajian resep dokter di Apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda pada kategori baik sedangkan Apotek Taka kategori kurang. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian Apotek Arjasa dikabupaten Malang Aditya *et al* (2020). Pengkajian resep yang baik menghindari terjadinya human error sehingga meningkatkan keamanan obat pada pasien. Pelayanan *dispensing* di Apotek Kimia Farma Sumpah pemuda dan Taka menunjukkan hasil persentase kategori sama-sama baik. Pada hasil penelitian yang sesuai hasil penelitian di Apotek Arjasa Malang Aditya *et al*, (2020). Cara membuat obat dengan benar akan meningkatkan kesembuhan pasien.

Pelayanan informasi obat oleh apoteker kepada pasien di Apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda mendapatkan persentase sebesar 42,85% yang termasuk dalam kategori cukup dan di apotek Taka pelayanan informasi obat kepada pasien hanya sebesar 28, 57% yang termasuk dalam kategori kurang. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian Aditya di Apotek Arjasa 1 dan 2 dikabupaten Malang (2020). Pelayanan informasi dalam kategori baik. Umumnya pelayanan informasi obat pelayanan informasi obat bukan hanya apoteker melainkan tenaga teknis kefarmasian. Tenaga kefarmasian adalah apoteker dan tenaga teknis kefarmasian. Pelayanan Informasi obat pada pasien dapat meningkatkan kepatuhan pasien dalam minum obat.

Pengkajian dan pelayanan resep yang dilakukan di Kimia Farma Sumpah Pemuda dan Apotek Taka menunjukkan hasil persentase

sebesar 52,38% yang berarti memiliki kategori cukup yaitu seperti pada resep telah ada nama, umur, nama dokter, no SIP dokter, alamat dokter, ada paraf dokter, tanggal resep, bentuk dan kekuatan sediaan, dosis dan jumlah obat, serta aturan dan cara penggunaan obat.

Dispensing yang dilakukan di Kimia Farma Sumpah Pemuda menunjukkan hasil persentase sebesar 77,77% yang berarti memiliki kategori baik. Kegiatan dispensing dilakukan oleh apoteker dan TTK (Tenaga Teknis Kefarmasian). Sedangkan Dispensing yang dilakukan di Apotek Taka menunjukkan hasil persentase sebesar 66,66% yang berarti memiliki kategori baik, dispensing di Apotek Taka hanya dilakukan oleh Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK). Tahap dispensing dari penyiapan obat, memberikan label atau etiket, sampai pengecekan ulang obat yang akan diberikan kepada pasien sudah dilakukan di kedua apotek tersebut.

Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda dilakukan oleh apoteker dan tenaga teknis kefarmasian dengan hasil persentase yang didapat sebesar 42,85% atau berada pada kategori cukup, Pelayanan informasi obat (PIO) dilakukan dengan berinteraksi langsung dengan pasien terkait mengenai informasi obat mulai dari nama, dosis dan cara pakai obat atau informasi dengan penyerahan brosur leaflet, dan bulletin. Sedangkan Pelayanan informasi obat (PIO) di Apotek Taka dilakukan oleh tenaga teknis kefarmasian dengan memberikan informasi langsung kepada pasien mengenai nama, dosis dan cara pakai obat. Hasil Pelayanan informasi obat (PIO) di Apotek Taka yaitu dengan persentase yang didapat sebesar 28,57% atau berada pada kategori kurang.

Pelayanan kefarmasian yang belum dilakukan sama sekali di apotek Kimia Farma dan apotek Taka *home pharmacy care*, Pemantauan Terapi Obat (PTO), dan Monitoring Efek Samping Obat (MESO) hal ini berbeda dengan hasil penelitian Aditya *et al* (2020) di apotek Arjasa 1 dan 2 kabupaten Malang yang sudah dilakukan.

Secara keseluruhan pelayanan kefarmasian di apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda masuk kategori baik dengan persentase diatas 60% dan sudah sesuai dengan peraturan menteri kesehatan no 73 tahun 2016 sedangkan apotek Taka masuk dalam kategori kurang dengan persentase dibawah 60%, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di Apotek Taka belum sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan no. 73 tahun 2016.

Demografi kepuasan pasien didapatkan 132 pasien dari 200 populasi pasien selama 14 hari. 132 pasien diambil menggunakan tabel krecie morgan lalu di dibagi 2 kempok pada dua apotek diman apotek Kimia Farma Sumpah pemuda sebanyak 66 pasien dan apotek Taka sebanyak 66 pasien. Gambaran yang terbanyak adalah rentang usia 36-45 tahun, berjenis perempuan, pendidikan tinggi dengan pekerjaan pegawai negeri sipil. Pada tingkat kepuasan pasien terdapat lima dimensi untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kepuasan pasien diukur dengan lembar kuisioner yang sudah divalidasi dengan nilai validasi dan reabilitasnya 0,076 (reabel). Dimana hasil kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda dan Apotek Taka menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase diatas 80%.

Waktu tunggu dapat mencerminkan suatu proses kerja suatu dari tenaga farmasi dalam melakukan pelayanan yang sudah disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pada hasil penelitian untuk waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda dan Taka didapat jumlah resep non racikan yaitu 66 resep dengan rata-rata waktu tunggu 2 menit 18 detik dan Apotek Taka dengan rata-rata waktu tunggu 3 menit 27 detik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan gambaran pelayanan kefarmasian waktu tunggu dan kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda dan Apotek Taka, dapat disimpulkan bahwa apoteker di apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda dengan kehadiran lebih dari lima jam perhari melayani resep dokter 150 lembar resep dokter perbulan sedangkan kehadiran apoteker di apotek Taka dengan kehadiran kurang dari lima jam perhari melayani resep dokter 100 lembar resep dokter perbulan, pada pelayanan kefarmasian diapotek Kimia Farma Sumpah Pemuda pada kategori baik dan Apotek Taka masih kurang dan belum sesuai Peraturan Menteri Kesehatan No 73 tahun 2016, kepuasan pasien pada 5 dimensi kepuasan di apotek Kimia Farma dan Taka sama-sama sangat puas,serta pada waktu tunggu resep dokter di apotek Kimia Farma Sumpah pemuda dan Taka sama-sama sudah sesuai peraturan menteri kesehatan no 128 tahun 2009 dibawah 30 menit

SARAN

Perlu penambahan tenaga apoteker pendamping untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Sumpah pemuda dan Apotek Taka untuk memperbaiki pelayanan kefarmasian yang belum dilakukan sama sekali di apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda dan apotek Taka adalah *home pharmacy care*, Pemantauan Terapi Obat (PTO), dan Monitoring Efek Samping Obat (MESO) hal ini berbeda dengan hasil penelitian Aditya *et al* (2020) di apotek Arjasa 1 dan 2 kabupaten Malang yang sudah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Aditya, M., & Siwi, A. (2020). Gambaran Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Arjasa Kota Malang. *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti*, 8(2), 1–6.

<https://doi.org/10.47794/jkhws.v8i2>

- Arifin, M., Sumitri, & Lestari, Y. (2013). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Mokhammad. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 5(2).
- Dinas kesehatan RI. (2020). *Data Dasar Kesehatan Kota Palembang Tahun 2020*. 66–72.
- Ishaq, B. R., Ibrahim, A., & Iskandar, A. (2020). Evaluasi Pelaksanaan Konseling di Apotek Etika Farma Brebes berdasarkan PERMENKES RI Nomor 73 Tahun 2016. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 3(1), 242–247.
- Kemkes. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kemkes. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomo 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. 1–69. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kemkes. (2019). *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta.
- Mumu, L. J., Kandou, G. D., & Doda, D. V. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof . Dr . R . D . Kandou Manado Clinic of Internal Medicine Department of RSUP Prof . Dr . R . D . Kandou. *Jurnal Unsrat*, 1. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7460>.
- Nurjanah, I., Maramis, F. R. R., & Engkeng, S. (2016). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma Blu Prof. Dr. R.D Kandou Manado. *Ilmiah Farmasi*, 5(1), 362–370.
- Peraturan Pemerintah No 51. (2009). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan*

Kefarmasian (Issue 57, p. 1).

I(1), 1–16.

Wibowo, Tri. Agung. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Ary Farma Karanganyar Tahun 2017. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta,*