

## Artikel Penelitian

### Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit X Sidoarjo pada Bulan Maret Tahun 2019.

Andri Priyoherianto <sup>1,a\*</sup>, Abdul Ghani Rizky rahadianto <sup>1,b</sup>

<sup>1</sup> Akademi Farmasi Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo  
Departemen Farmasi Klinis dan Komunitas, Akademi Farmasi Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo  
Jalan Ki Hajar Dewantara No. 200, Sidoarjo 61262, Indonesia

e-mail: <sup>a</sup> [andri@akfarmitseda.ac.id](mailto:andri@akfarmitseda.ac.id), <sup>b</sup> [rahadianto25@gmail.com](mailto:rahadianto25@gmail.com)

\* Corresponding Author

#### Abstract

*One of the standard pharmaceutical services in hospitals is waiting time. The waiting time for the drug service is the grace period for the patient to submit the prescription until receiving the drug. Waiting time has an effect on service quality and patient satisfaction. This study aims to evaluate the implementation of Hospital Minimum Service Standards (SPM) with the types of pharmacy services in the old category of waiting time for outpatient prescription services at Sidoarjo X Hospital. This research is a non-experimental study with a descriptive design for patients with outpatient cooperative insurance prescriptions in Pharmacy Hospital Sidoarjo Hospital and sampling using the probability sampling method, namely simple random sampling. The time of the study was in March 2019. The calculation of the waiting time for prescription drug services was carried out and then an analysis of the suitability of service standards was carried out with a minimum length of time waiting category. The number of recipes examined in this study were 379 prescriptions which were prescriptions for finished or non-concocted drugs. The average waiting time for finished or non-concocted drugs is 18.66 minutes. This is in accordance with the minimum service standards required by Kepmenkes No.129 / Menkes / SK / II / 2008 concerning prescription services for both finished drugs and concoction drugs, namely the length of waiting time for finished drugs  $\leq 30$  minutes and concoction drugs  $\leq 60$  minutes, and from the average sample studied there was no longer the waiting time as required.*

Keywords: Waiting Time, Recipe, Non-concoction

#### Abstrak

Salah satu standar pelayanan farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan obat adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat. Waktu tunggu berpengaruh pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit dengan jenis pelayanan farmasi kategori lama waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Rumah Sakit X Sidoarjo. Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif terhadap resep pasien asuransi kerjasama rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Sidoarjo dan pengambilan sampel dengan menggunakan metode probability sampling yaitu simple random sampling. Waktu penelitian yaitu pada bulan Maret 2019. Dilakukan perhitungan waktu tunggu pelayanan resep obat jadi kemudian dilakukan analisis terhadap kesesuaian dengan standar pelayanan minimal kategori lama waktu tunggu. Jumlah resep yang diteliti dalam penelitian ini sebanyak 379 resep merupakan resep obat jadi atau non racikan. Waktu tunggu rata-rata obat jadi atau non racikan adalah 18,66 menit. Hal tersebut sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang di persyaratkan oleh Kepmenkes No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang pelayanan resep baik obat jadi maupun obat racikan yaitu lama waktu tunggu obat jadi 30 menit dan obat racikan 60 menit, dan dari rata-rata sampel yang diteliti tidak ada yang melebihi lama waktu tunggu seperti yang dipersyaratkan.

Kata kunci : Waktu Tunggu, Resep, Non racikan

## I. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi. Meningkatnya pengetahuan dan taraf hidup masyarakat juga meningkatkan kesadaran terhadap tingkat kesehatan manusia. Kebutuhan sarana dan prasarana kesehatan akan semakin meningkat seiring dengan berjalannya waktu. Kebutuhan akan budaya keselamatan yang positif dalam perawatan kesehatan sangatlah penting. Hal tersebut bertujuan untuk pencegahan dan pengurangan adanya kesalahan medis dan ancaman terhadap keselamatan pasien. Kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan akan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien<sup>[1]</sup>.

Pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal. Menurut peraturan menteri kesehatan (PMK) nomor 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit menyebutkan bahwa Rumah Sakit (RS) adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*)<sup>[2]</sup>.

Apoteker juga memiliki peran yang penting dalam hal keselamatan pasien secara eksplisit terkait dengan pemberian resep obat. Apoteker telah lama terlibat dalam hal kesehatan masyarakat dan kesiapsiagaan serta tanggap darurat termasuk kedalam tindakan pencegahan dan memastikan keamanan serta akses pengobatan<sup>[3]</sup>. Ketepatan dalam pemberian obat merupakan bagian yang sangat penting dalam sedikit berbeda

memastikan keamanan dan kalitas penggunaan obat<sup>[1]</sup>. Pengaturan kefarmasian di Rumah Sakit jika dibandingkan dengan pengaturan di instalasi lainnya<sup>[4]</sup>.

Instalasi farmasi di Rumah Sakit harus memiliki adanya regulasi atau pengaturan, koordinasi, serta penegakan dan keamanan dalam pengobatan pasien<sup>[5]</sup>. Resep obat dan pengobatan bertujuan untuk memastikan bahwa regimen obat yang optimal diberikan untuk pasien dengan penyakit tertentu<sup>[5]</sup>. Resep yang baik harus memuat cukup informasi yang memungkinkan ahli farmasi yang bersangkutan mengerti obat yang harus diberikan kepada pasien<sup>[6]</sup>.

Waktu tunggu menjadi salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit, waktu tunggu pelayanan obat non racikan merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat non racikan dengan standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan yaitu  $\leq 30$  menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu  $\leq 60$  menit<sup>[7]</sup>. Penelitian ini akan membahas tentang gambaran waktu tunggu pelayanan resep on racikan di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit X Sidoarjo yang dilakukan pada Bulan Maret tahun 2019.

## II. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan di RS X daerah Sidoarjo pada Bulan Maret 2019. Metode penelitian dilakukan sebagai berikut: menyiapkan kitir waktu tunggu pelayanan resep sebanyak 25 lembar, menempelkan kitir pada bagian pojok kanan atas resep, menulis waktu resep diterima pada waktu awal skrining resep, menuliskan waktu resep dan menyerahkan pada saat selesai KIE, menulis total waktu dalam menit. Tahapan terakhir dalam penelitian ini adalah dengan melakukan<sub>2</sub> analisa data.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan farmasai merupakan pelayanan kesehatan yang mendukung proses kegiatan penyembuhan pasien yang berhubungan dengan indikator mutu pelayanan kesehatan<sup>[13]</sup>. Rumah Sakit X Sidoarjo merupakan rumah sakit tipe C yang mempunyai instalasi farmasi dan melayani pasien yang terdiri dari pasien BPJS, umum (VIP) dan IGD. Dalam proses pelayanan farmasi klinis di rumah sakit, terdapat pelayanan resep baik racikan maupun non racikan. Administrasi dalam bidang pelayanan farmasi merupakan bidang kesehatan yang penting dan peduli. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa semua rumah sakit membutuhkan manajemen yang baik<sup>[7]</sup>. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan adalah lamanya waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi, sebagaimana berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no.72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Dijelaskan bahwa waktu pelayanan minimal untuk resep non racikan  $\leq 30$  menit dan resep racikan  $\leq 60$  menit.

Faktor utama yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi Rumah Sakit X Sidoarjo terdapat pada saat penerimaan resep yang resep datang lalu di skrining oleh apoteker dan apabila terjadi resep tidak terbaca dan ketidak sesuaian peresepan maka apoteker mengkonfirmasi ulang kepada dokter penulis resep tersebut. Sedangkan pada saat penyiapan obat kendalanya pada sarana komputer dan program yang terkadang sering eror sehingga menghambat waktu pengerjaan.

Selain itu, sumber daya manusia (SDM) ditinjau dari segi kualitas masih kurang memadai, banyak atau sedikitnya tenaga teknis kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit sangat mempengaruhi kecepatan pelayanan resep di instalasi tersebut. Berdasarkan Permenkes no.56 tahun 2014 tentang klasifikasi dan perizinan Rumah Sakit, SDM Rumah Sakit kelas C untuk tenaga kefarmasian

yang bertugas di rawat jalan 2 (dua) orang apoteker dan dibantu oleh paling sedikit 4 (empat) orang tenaga teknis kefarmasian<sup>[8]</sup>. Sedangkan dalam permenkes no.72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit, dijelaskan bahwa perhitungan apoteker berdasarkan beban kerja pada pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan yang meliputi pelayanan farmasi manajerial dan pelayanan farmasi klinik dengan aktivitas pengkajian resep, penyerahan obat, pencatatan penggunaan obat, dan konseling. Idealnya dibutuhkan tenaga apoteker dengan rasio 1 apoteker untuk 50 pasien<sup>[2]</sup>. Dirumah Sakit X Sidoarjo petugas yang terdiri dari 1 apoteker dan 2 TTK setiap shiftnya yang menjalankan tugas masing masing diantaranya TTK bertugas menginput resep dan menyiapkan obat, sedangkan apoteker bertugas melakukan pengecekan dan penyerahan obat pada pasien.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya ada empat faktor yang mempengaruhi waktu tunggu<sup>[10]</sup>. Faktor yang pertama adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber daya manusia yang kurang terampil dan professional akan menyebabkan durasi pelayanan semakin lama. Sebaliknya, ketersediaan sumber daya manusia yang cukup terampil, lama kerja, beban kerja, dan pengetahuan pegawai mempengaruhi lama waktu tunggu. pengalaman kerja mempengaruhi perilaku kinerja individu<sup>[11]</sup>. Semakin lama pengalaman kerja seseorang, maka akan semakin terampil dan semakin lama masa kerja seseorang akan semakin menambah wawasan dan kematangan dalam melaksanakan tugas.

Faktor kedua adalah peralatan fasilitas atau sarana dan prasarana. Sebagai contoh program komputer yang belum sempurna akan mengakibatkan beberapa pekerjaan dikerjakan secara manual sehingga mempengaruhi lamanya waktu pelayanan dan lama waktu tunggu. Faktor yang ketiga yaitu pasien. Perilaku

Faktor keempat adalah proses registrasi artinya proses bagaimana sistem resep masuk ke dalam instalasi farmasi untuk dilakukan pelayanan peletakan loket yang banyak dan kurang tepat dapat berpotensi membingungkan pasien dalam hal mencari loket <sup>[11]</sup>.

Waktu tunggu pelayanan obat jadi merupakan tegangan waktu mulai pasien menyerahkan resep hingga menerima obat jadi dengan standar minimal yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan adalah berkisar 30 menit<sup>[13]</sup>. Menurut penelitian yang dilakukan Wijaya 2012 lama waktu tunggu dipengaruhi oleh sumber daya manusia, jenis pasien, jenis resep, ketersediaan obat, persepsian dokter, sarana dan prasarana, formularium obat, standar operating prosedur (SOP), pelayanan resep serta faktor proses pelayanan resep yang meliputi : penerimaan resep, pemberian harga obat, pembayaran, pengambilan dan peracikan obat, pemberian etiket obat, dan penyerahan obat kepada pasien. Jumlah resep yang diterima di depo farmasi juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Selain itu, jumlah item obat tiap resep serta jumlah racikan resep juga mempengaruhi pada lamanya waktu tunggu pelayanan resep <sup>[15]</sup>.

Jadi dalam penelitian ini waktu tunggu yang 18,66 menit dapat dipercepat dengan menambah sarana dan prasarana seperti komputer beserta programnya, menambah jumlah SDM sesuai dengan kebutuhan, dan faktor lain yang mendukung.

#### IV. KESIMPULAN

Waktu tunggu pelayanan resep non racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit X Sidoarjo pada Bulan Maret 2019, sudah memenuhi standar pelayanan minimal sesuai Kepmenkes No.129/Menkes/SK/II/2008.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Wael A., Craig J., Christian N., Mohammed A. Arabic version of pharmacy survey on patient safety culture: Hospital pharmacy settings. SAGE Open Medicine. 2020. 8: 1-11. DOI: <https://doi.org/10.1177/2050312120951069>
- [2] Menkes,RI.(2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan RI. Halaman 11-40.
- [3] Meghana A., Hoai-An T., Suzanne C. Pharmacy Emergency Preparedness and Response (PEPR): a proposed framework for expanding pharmacy professionals' roles and contributions to emergency preparedness and response during the COVID-19 pandemic and beyond. Research In Social and Administrative Pharmacy. 2020. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2020.04.002>
- [4] Schnipper JL, Kirwin JL, Cotugno MC, et al. Role of pharmacist counseling in preventing adverse drug events after hospitalization. Arch Inter Med 2006; 166(5): 565–571. <https://doi.org/10.1001/archinte.166.5.565>
- [5] Lalor DJ, Chen TF, Walpola R, et al. An exploration of Australian hospital pharmacists' attitudes to patient safety. Int J Pharm Pract 2015; 23(1): 67–76. <https://doi.org/10.1111/ijpp.12115>
- [6] Greg Gibson. Going to the negative: genomics for optimized medical prescription. Nature Reviews. 2019. <https://doi.org/10.1038/s41576-018-0061-7>

- [7] Hadi W., Retna H., Halim D. Collaborative Governance Framework in Health Care: A Qualitative Exploration of Hospital Pharmacy Management Reform at Hospital Setting in Indonesia. *Sys Rev Pharm.* 2020. 11(4): 337-341.
- [8] Nurma K, Antono S, Septo P., Analisis Waktu Tunggu MECB RS Islam Sultan Agung Semarang. *Jural Kesehatan Masyarakat.* 2017. 5(1).
- [9] Menkes, RI. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Kesehatan RI. 2008. Halaman 13.
- [10] Sharif, J.dan Sukeri, S.,. Study on Waiting Time at the Paediatric Dental Clinic in Kuala Lumpur Hospital. *Journal of QualityImprovmnt.* 2003. 7(1):21-22.
- [11] Puspitasari, A., (2011). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum di Depo Farmasi Rawat Jalan RS. Karya Bhakti Tahun 2011. Tesis.Depok: Universitas Indonesia. Halaman 62.
- [12] Maftuhah,A.dan Susilo,R. (2016).Waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Depo farmasi rsud gunung jati kota cirebon. *Jurnal Farmasi Cirebon: Akademi farmasi.* 2016. 41-42.
- [13] Nancy D., Mafe R., Eva E. manajemen sumber daya manusia dengan waktu tutnggu pasien di pelayanan kfarmasi Rumah Sakit X. *Jurnal Prima Medika Sains.* 2020. 02(2).
- [14] Kurniawati, H., Gilar Hapsari, Ika., Arum, Marwiani., Tanyas Aurora, Adiva., Asmaraning Wahyono, Nungky. Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Salatiga. *Kartika-Jurnal Ilmiah Farmasi.* 2016. 4 (1), 20-25.
- [15] Rusdiana, N., Wijayanti , Rahayu., Wahyuni, Sri. 2015. Kualitas Pelayanan Farmasi Berdasar Waktu Penyelesaian Resep Di Rumah Sakit. *Pharmaciana.* 2015. 5(2): 169-176.