



9 772686 250000

e-ISSN : 2686-2506

Majalah Farmasetika, 6 (Suppl 1) 2021, 42-48

<https://doi.org/10.24198/mfarmasetika.v6i0>

Artikel Penelitian



## Evaluasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit “X” Karawang

Himyatul Hidayah\*, Surya Amal, Neng Hana Herdiani

Fakultas Farmasi Universitas Buana Perjuangan Karawang

Jl. HS. Ronggowaluyo Simabaya, Puseurjaya, Telukjambe Timur, Karawang,

Jawa Barat, 41361, Indonesia

\*E-mail: [himyatul.hidayah@ubpkarawang.ac.id](mailto:himyatul.hidayah@ubpkarawang.ac.id)

(Submit 19/12/2021, Revisi 20/12/2021, Diterima 30/12/2021, Terbit 31/12/2021)

### Abstrak

Rumah sakit adalah sarana yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Agar tercapai pelayanan yang paripurna di dalam setiap melakukan pelayanan di rumah sakit diharapkan mampu memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit dengan jenis pelayanan farmasi kategori lama waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Rumah Sakit “X” Karawang. Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif (penelitian survey) terhadap pasien rawat jalan yang menebus resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit ‘X’ Karawang. Sampel diperoleh dengan menggunakan metode *purposive sampling* yang memenuhi kriteria inklusi. Sampel yang diteliti dalam penelitian ini sebanyak 192 resep dengan 96 resep obat racikan dan 96 resep obat jadi atau non racikan. Pada penelitian ini dilakukan penghitungan waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan, selanjutnya dianalisis terhadap kesesuaian dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) kategori lama waktu tunggu. Hasil penelitian waktu tunggu rata-rata obat racikan pada penelitian ini adalah 71 menit dan obat jadi atau obat non racikan 51 menit. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa waktu tunggu rata-rata baik obat jadi maupun obat racikan tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal yang dipersyaratkan oleh Kepmenkes No 129/ Menkes/SK/II/2008 tentang pelayanan resep baik obat jadi maupun obat racikan yaitu lama waktu tunggu obat jadi  $\leq 30$  menit dan obat racikan  $\leq 60$  menit.

**Kata kunci** : Standar Pelayanan Minimal, Resep, Waktu tunggu, Obat jadi dan Obat Racikan

### Pendahuluan

Rumah sakit adalah sarana yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Agar tercapai pelayanan yang paripurna di dalam setiap melakukan pelayanan di rumah sakit diharapkan mampu memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM). Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan

urusan wajib daerah yang berhak diperoleh oleh setiap warga secara minimal dan juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolok ukur pelayanan minimal yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat<sup>1</sup>. Selain itu, dengan semakin banyaknya rumah sakit maka secara tidak langsung setiap rumah sakit dituntut untuk terus menerus memberikan pelayanan baik dan bermutu agar terus dapat bertahan dan bersaing dengan rumah sakit lainnya<sup>2</sup>

Salah satu Standar Pelayanan Minimal bidang farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai dengan pasien menerima obat<sup>3</sup>. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi  $\leq 30$  menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan  $\leq 60$  menit<sup>1</sup>(Kepmenkes 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<sup>4</sup>

Penelitian yang dilakukan Karuniawati. H, *et.al.* (2016)<sup>5</sup>, waktu tunggu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pasien dan kepuasan pasien. Jumlah resep yang diteliti dalam penelitian ini sebanyak 225 resep dengan 78 jenis obat racikan dan 147 jenis obat non racikan. Diperoleh waktu tunggu rata-rata obat racikan adalah 9,18 menit dan waktu tunggu obat non racikan 5,70 menit. Penelitian yang dilakukan Maftuhah dan Susilo (2016)<sup>6</sup>, waktu tunggu rata-rata pelayanan resep non racikan adalah 92,41 menit dan waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 146,31 menit.

Berdasarkan penelitian Setyowati, *et al.*, (2017)<sup>7</sup>, perlunya dilakukan evaluasi terhadap waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi adalah untuk mengetahui kelemahan-kelemahan yang dapat memperlama pelayanan resep, sehingga dapat segera dilakukan perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian.

Rumah Sakit 'X' di Karawang merupakan salah satu rumah sakit swasta tipe C yang terakreditasi, rumah sakit ini mengalami perubahan- perubahan lebih baik yang cukup pesat sejak didirikan. Di mana tingkat kunjungan pasien cukup signifikan, serta didukung dengan letak rumah sakit yang strategis. Selain itu didukung pula oleh kemajuan teknologi yang mengikuti perkembangan jaman dengan alat-alat penunjang baik dibidang medis maupun non medis. terbukti rumah sakit 'X' menjadi pilihan dan rujukan dari berbagai daerah di sekitar Karawang. Dengan jumlah kunjungan pasien yang terus menerus meningkat sehingga hal ini menjadi tantangan bagi rumah sakit khususnya di bagian instalasi farmasi yang memberikan pelayanan tinggi. maka diharapkan dapat selalu memberikan kepercayaan dan kepuasan kepada pasien.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, peneliti bermaksud melakukan penelitian untuk mengevaluasi pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit dengan jenis pelayanan farmasi kategori lama waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Rumah Sakit 'X' Karawang. Harapannya hasil penelitian ini menjadi bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik

## Metode

### Alat

Pada penelitian ini menggunakan jurnal-jurnal yang terkait dengan penelitian dan Kepmenkes Kepmenkenkes No 129/ Menkes/SK/II/2008

### Bahan

Bahan yang digunakan adalah Lembar Pengumpulan Data (LPD) waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan dan resep sebanyak 192 lembar

### Prosedur

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif (penelitian survey) terhadap pasien rawat jalan yang menebus resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit 'X' Karawang.. Sampel diperoleh dengan menggunakan metode *purposive sampling* yang memenuhi kriteria inklusi.. Sampel yang diteliti dalam penelitian ini sebanyak 192 resep dengan 96 resep obat racikan dan 96 resep obat jadi atau non racikan dan waktu penelitian ini yaitu pada bulan Agustus sampai Oktober 2020. Pada penelitian ini dilakukan penghitungan waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan, selanjutnya dianalisis terhadap kesesuaian dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) kategori lama waktu tunggu

## Hasil

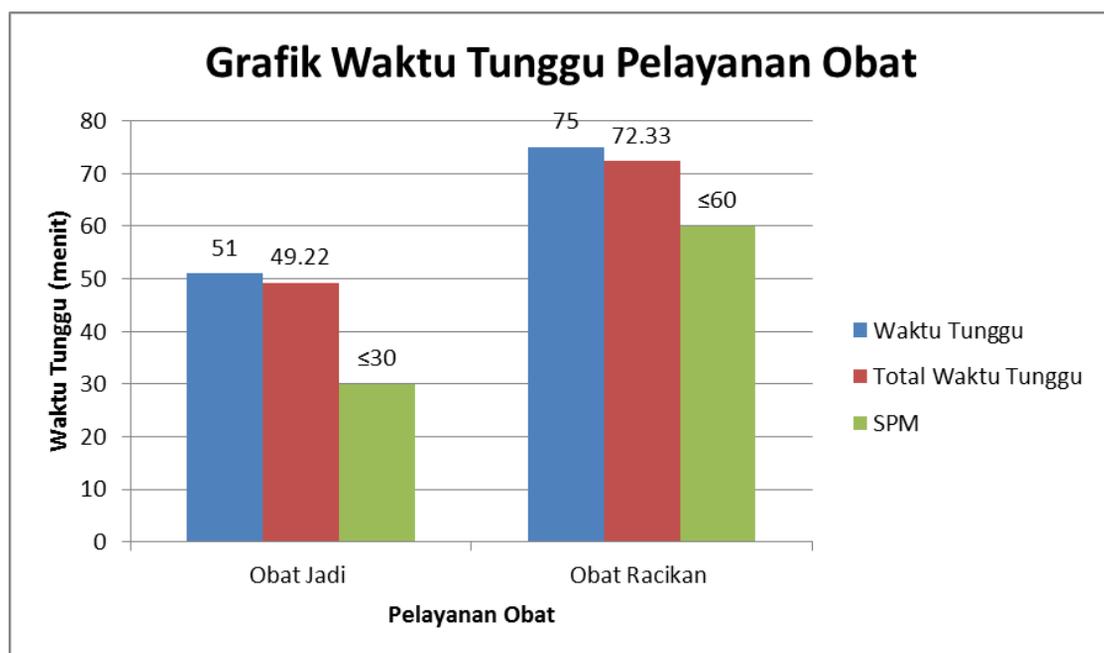
Instalasi Farmasi Rumah Sakit 'X' Karawang memiliki 2 Apoteker dan 12 Tenaga Teknis Kefarmasian di pelayanan rawat jalan dan 1 Apoteker serta 5 Tenaga Teknis Kefarmasian di pelayanan rawat inap, sedangkan 1 Apoteker pelaksana gudang dan 1 Apoteker penanggung jawab di Instalasi Farmasi dengan 3 staf administrasi pengelola.. Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan terbagi dalam 3 shift.

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 192 resep, terdiri dari 96 resep obat racikan dan 96 resep obat jadi atau non racikan. Waktu tunggu secara keseluruhan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.** Waktu Tunggu Pelayanan Obat

Indikator	Jumlah Resep	Total Waktu (menit)	Rata-rata Waktu Tunggu (menit)	Standar Deviasi	Standar Pelayanan Minimal
Obat Jadi	96	49,22	51	43	< 30 Menit
Obat Racikan	96	72,33	75	44	< 60 Menit

Sumber: Data primer yang diolah



**Gambar 1.** Grafik Tunggu Waktu Pelayanan Obat

## Pembahasan

Pelayanan resep baik obat jadi maupun racikan merupakan salah satu bentuk pelayanan farmasi klinik di rumah sakit. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan adalah lamanya waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi, Data dalam penelitian ini dievaluasi dengan standar pelayanan minimal kefarmasian oleh Kepmenkes No. 129, (2008)<sup>1</sup>.

Resep yang digunakan dalam penelitian ini berupa resep obat jadi dan obat racikan yang ada di instalasi farmasi rawat jalan. Berdasarkan hasil penelitian, rata-rata jumlah obat jadi dan obat racikan yang diresepkan untuk obat jadi sebanyak 4-8 obat jadi. Obat racikan berisi yang diracik 2-4 obat dan ada pun gabungan dengan 1 resep obat racikan dan obat jadi dan analisis obat gabungan termasuk dalam waktu tunggu pelayanan obat racik.

Waktu tunggu dihitung mulai dari pasien menyerahkan obat ke bagian penyerahan resep yang dilayani oleh tenaga teknis kefarmasian. lalu dimulai pencatatan awal waktu tunggu obat dengan skrining, penginputan dan pembuatan etiket serta pelabelan, kemudian pencatatan waktu awal penyiapan obat dengan penempelan label obat sampai pencatatan waktu akhir penyiapan obat, dan pencatatan waktu pengecekan ulang oleh apoteker sampai pencatatan waktu penyerahan obat oleh apoteker.

Pencatatan waktu tunggu pelayanan obat menggunakan jam yang berada di ruangan instalasi farmasi rawat jalan dan di komputer. Pencatatan waktu tunggu obat ditulis di pojok kanan resep dan di rekap setiap hari di Lembar Pengumpulan Data (LPD), data sampel yang diambil sebanyak 96 resep obat jadi dan 96 obat racikan.

Pencatatan waktu tunggu pelayanan obat menggunakan jam yang berada di ruangan instalasi farmasi rawat jalan dan di komputer. Pencatatan waktu tunggu obat ditulis di pojok kanan resep dan di rekap setiap hari di Lembar Pengumpulan Data (LPD), data sampel yang diambil sebanyak 96 resep obat jadi dan 96 obat racikan.

Berdasarkan Kepmenkenkes No 129/ Menkes/SK/II/2008 bahwa pelayanan obat resep baik obat jadi maupun obat racikan di Instalasi Farmasi rawat jalan rumah sakit 'X' Karawang tidak memenuhi standar pelayanan minimal bidang farmasi kategori lama waktu tunggu pelayanan yaitu lama waktu tunggu obat racikan  $\leq 60$  menit dan obat jadi  $\leq 30$  menit, di mana hasil yang diperoleh lama waktu tunggu obat racikan yaitu 75 menit sedangkan obat jadi 51 menit. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Sharif & Sukeri 2003<sup>10</sup> ada empat faktor yang mempengaruhi waktu tunggu yaitu sumber daya manusia, peralatan dan fasilitas atau sarana dan prasarana, pasien, dan proses registrasi. Sedangkan menurut Wijaya , 2012<sup>11</sup> lama waktu tunggu dipengaruhi oleh sumber daya manusia, jenis pasien, jenis resep, ketersediaan obat, persepsian dokter, sarana dan prasarana, formularium obat, *Standar Operating Prosedure* (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.

Menurut Puspitasari, (2011)<sup>12</sup>, dan Mohebbifar, *et al.*, (2014)<sup>13</sup>,, sumber daya manusia yang kurang terampil dan profesional 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. Semakin lama pengalaman kerja seseorang, maka akan semakin terampil dan semakin lama masa kerja seseorang akan semakin menambah wawasan dan kematangan dalam melaksanakan tugas.

Gijo *et al.*, 2013<sup>14</sup> mengatakan untuk mengurangi lama waktu tunggu memerlukan model yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yaitu model Lean and Six Sigma. Beberapa institusi kesehatan sudah mengimplementasikan model tersebut dan hasilnya lama siklus waktu bisa diturunkan

## **Kesimpulan**

Hasil peneitian waktu tunggu rata-rata obat racikan pada penelitian ini adalah 71 menit dan obat jadi atau obat non racikan 51 menit. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa waktu tunggu rata-rata baik obat jadi maupun obat racikan tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal yang dipersyaratkan oleh Kepmenkes No 129/ Menkes/SK/II/2008 tentang pelayanan resep baik obat jadi maupun obat racikan yaitu lama waktu tunggu obat jadi  $\leq 30$  menit dan obat racikan  $\leq 60$  menit.

## Daftar Pustaka

1. Kementerian Kesehatan RI. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan.
2. Kemenkes. (2009). Undang-undang No. 44 tentang Rumah Sakit. In *Peraturan Presiden*
3. Anonim, 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
4. Nurjanah, F., 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. Kandau Manado. , 5(1), pp.362–370
5. Karuniawati, H., Hapsari, I.G., Arum, M., Aurora, A.T., Wahyono, N.A. 2016. Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di RSUD Kota Salatiga. *Jurnal Ilmiah Farmasi*. 4(1): 20-25.
6. Maftuhah, A., Susilo, R. 2016. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Depo Farmasi RSUD Gunung Jati Cirebon
7. Setyowati, E., Etikasari, R., Tetuko, A. 2017. Analisa Lamanya Waktu Pelayanan Resep Racikan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Kendal. *Jurnal Farmasi*. 2(1): 1-6.
8. Aryani, F., Anggraini, D. & Yani, N.P., 2014. Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Pekanbaru. , 3(September), pp.4–9.
9. Septini, R. 2012. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Akses Rawat Jalan Di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Soebroto Tahun 2011 [Tesis]. Universitas Indonesia, Depok.
10. Sharif, J.. & Sukeri, S., 2003. Study on Waiting Time at the Paediatric Dental Clinic in Kuala Lumpur Hospital. *Journal of Quality Improvement*, 7 (1).
11. Wijaya, H., 2012. Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2012. *Tesis*. Kepmenkes, 2008. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. , 1(5), pp.1–55.
12. Puspitasari, A. 2011. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum di Depo Farmasi Rawat Jalan RS.Karya Bhakti Tahun 2011 [Tesis].Universitas Indonesia, Depok.

13. Mohebbifar, R., Hasanpoor, E., Mohseni, M., Sokhanvar, M., Khosravizadeh, O., Isfahani, H.M. 2014. Outpatient Waiting Time in Health Services and Teaching Hospital : A Case Study inIran. *Global Journal of Health Science*. **6(1)**: 172-180.
14. Gijo, E. *et al.*, 2013. Reducing Patient Waiting Time in a Pathology Departement Using the Six Sigma Methodology. *Leadership in Health Services* 26 (4): 253 - 267

