**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP RACIKAN DAN NON RACIKAN DI INSTALASI FARMASI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT SUAKA INSAN BANJARMASIN**

ANALYSIS OF WAITING TIME FOR CONCOTION AND NON CONCOTION PRESCRIPTION SERVICES IN OUTPATIENT UNIT PHARMACEUTICAL INSTALLATION HOSPITALS SUAKA INSAN BANJARMASIN

Rahmayanti Fitriah, Gracia Therecella Anabella Role Sinaga, Nurul Mardiati

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Lestari

*rahmayanti.fitriah@yahoo.com*

# ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan resep adalah masa tenggang antara waktu dimulainya pasien menyerahkan resep sampai dengan pasien menerima obat. Waktu tunggu berpengaruh pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit dengan jenis pelayanan farmasi yaitu kategori lama waktu tunggu pelayanan resep di Intalasi Farmasi Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin dan pengambilan sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Waktu penelitian yaitu pada bulan April 2018. Dilakukan pengambilan data waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan kemudian melakukan analisis terhadap kesesuaian dengan standar pelayanan waktu tunggu di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin. Jumlah resep yang diteliti dalam penelitian ini sebanyak 181 resep dengan 90 resep racikan dan 91 resep non resep racikan. Waktu tunggu rata-rata obat racikan adalah 31 menit 46 detik sedangkan waktu tunggu rata-rata obat non racikan adalah 19 menit 02 detik. Hal tersebut belum sesuai dengan standar Surat Keputusan Nomor : 121A/DIR/SK/25-VI-2016 tentang Kebijakan Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin yang mengatakan bahwa waktu tunggu untuk resep racikan 15-30 menit dan resep non racikan 10-15 menit. Namun hasil penelitian ini sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Kepmenkes RI No : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

**Kata Kunci** : Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit , Waktu Tunggu, Resep Racikan, Resep Non Racikan

# *ABSTRACT*

*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 analyze the Minimum Service Standards (SPM) of Hospitals with the types of pharmaceutical services in the old category of prescription service time in Pharmacy Outpatient Unit Installation in Banjarmasin Hospital and sample collection using purposive sampling method. The time of the study was in April 2018. Data was taken for waiting time for prescription services for concoction and non-concoction drugs and then carried out an analysis of the suitability of service standards for waiting time at the Banjarmasin Hospital of Suaka Insan. The number of recipes examined in this study were 181 recipes with 90 concoction recipes and 91 non-recipe concoction recipes. The average waiting time for concoction drugs is 31 minutes 46 seconds while the average waiting time for non concoction drugs is 19 minutes 02 seconds. This is not in accordance with the standard Decree Number: 121A / DIR/ SK / 25-VI-2016 concerning Pharmaceutical Services Policy of Banjarmasin Hospital of Suaka, which states that the waiting time for concoction recipes is 15-30 minutes and recipe for non-concoction is 10-15 minutes . But it is in accordance with the standards set by the Minister of Health of Republic of Indonesia No: 129 / Menkes / SK / II / 2008 concerning the Minimum Hospital Service Standards.*

***Keywords****: Minimum Hospital Service Standards, Waiting Times, Concoction Recipes, Non-concoction Recipes*

# PENDAHULUAN

Di era globalisasi, telah terjadi pertumbuhan yang sangat pesat di berbagai sektor industri, tak terkecuali juga di industri kesehatan. Pertumbuhan tersebut diiringi dengan semakin ketatnya persaingan antar pemberi layanan kesehatan. Rumah sakit juga berlomba-lomba agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien, dengan memberikan fasilitas dan peralatan kedokteran yang termodern dan terlengkap, guna menjadi rumah sakit yang terdepan dalam pemberi jasa pelayanan kesehatan (Ilyas, 2000).

Rumah sakit adalah sarana kesehatan tempat untuk menyelenggarakan upaya kesehatan dan sebagai suatu usaha yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan merupakan institusi yang penuh tantangan. Seiring dengan kemajuan di tingkat pendidikan, transportasi, komunikasi serta membaiknya keadaan sosial dan ekonomi masyarakat, sehingga menjadikan penilaian dalam masyarakat berubah. Akibat dari itu masyarakat menuntut agar pelayanan umum menjadi lebih berkualitas termasuk pelayanan kesehatan (Jacobalis, 2000).

Pelayanan farmasi merupakan salah satu kegiatan yang ditujukan untuk menunjang pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pelayanan farmasi yaitu bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang mana berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat berkualitas, serta pelayanan farmasi klinik yang dapat menjangkau semua masyarakat (Kepmenkes RI No. 1197 Menkes/SK/X/2004).

Instalasi Farmasi Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin mempunyai dua unit pelayanan resep yaitu unit rawat inap dan unit rawat jalan. Kunjungan pasien unit rawat jalan Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin akan meningkat jika semua dokter melakukan praktek. Dampaknya yaitu terjadi peningkatan resep dari segi jumlah yang harus dikerjakan oleh petugas instalasi farmasi. Berdasarkan Surat Keputusan No :121A/DIR/SK/25-VI-2016 tentang Kebijakan Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin yang menyatakan bahwa waktu untuk resep racikan 15-30 menit dan resep non racikan 10-15 menit. Waktu pelayanan tersebut terdiri dari berbagai tahap yaitu : tahap penghargaan; tahap resep masuk; tahap pengecekan; tahap pembuatan obat racikan; tahap pemberian etiket dan kemas. Obat racikan memerlukan waktu lebih lama karena diperlukan waktu mengitung, menimbang dan mengambil obat sesuai dengan dosis yang diperbolehkan, serta etiket dan kemasan. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk menganalisis waktu tunggu pelayanan obat racikan dan non racikan di Instalasi Farmasi Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin.

# METODOLOGI

**Populasi dan Sampel**

Populasi yang di ambil pada Instalasi Farmasi Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin untuk menghitung sampel adalah peresepan pada bulan Desember 2017 yaitu sebanyak 90 resep racikan dan 91 resep non racikan. Menurut Arikunto (2006) sampel adalah perwakilan dari populasi yang akan diteliti. Sampel pada penelitian ini diambil dengan metode *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri (Notoatmodjo, 2010).

# Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian melalui beberapa proses, yakni :

1. Pengumpulan data dilakukan secara konkuren (bersamaan), penelitian ini dijalankan bersamaan dengan pelayanan sedang berlangsung di Instalasi Farmasi Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Suaka Insan.
2. Pengumpulan data dengan cara mencatat waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin, waktu mulai di catat pada saat pasien menyerahkan resep ke instalasi farmasi yaitu resep non racikan dimulai dari penyerahan resep, input data di komputer, konfirmasi ke pasien, obat disiapkan, penulisan pada etiket sampai dengan penyerahan obat. Sedangkan resep racikan dimulai dari penyerahan resep, input data di komputer, konfirmasi ke pasien, pengambilan obat, kemudian diracik, diberi etiket sampai pada penyerahan obat. Jika pasien meninggalkan tempat atau resep pada saat pemanggilan atau penyerahan obat maka di anggap selesai.
3. Pengumpulan data wawancara dengan narasumber yang dapat memberikan informasi sesuai dengan topik penelitian. Alat yang dipergunakan adalah alat tulis untuk mencatat hasil wawancara yang dilaksanakan oleh Tenaga Kerja Farmasi Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin.

# Analisis Data

Data hasil observasi diklarifikasikan menjadi data kuantitatif. Data kuantitatif akan dibandingkan dengan standar Surat Keputusan Nomor : 121A/DIR/SK/25- VI-2016 tentang Kebijakan Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin yang menyatakan bahwa waktu untuk resep racikan 15-30 menit dan resep non racikan 10-15 menit, kemudian disajikan dalam bentuk tabel atau diagram. Adapun data kualitatif dari informan yang akan disajikan dalam bentuk narasi untuk memperkuat hasil data kuantitatif.

# HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin pada bulan April 2018. Peneliti mengambil sampel pada pasien di Instalasi Farmasi Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin. Dalam pengambilannya peneliti menggunakan sampel sebanyak 181 pasien dan kemudian membaginya menjadi 2 yaitu 90 resep racikan dan 91 resep non racikan.

Penelitian di Instalasi Farmasi Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin diperoleh hasil waktu tunggu pelayanan resep racikan memiliki rata-rata waktu tunggu 31 menit 46 detik dan resep non racikan memiliki rata-rata 19 menit 02 detik. Hasil ini menunjukkan bahwa dalam melakukan pelayanan resep baik racikan maupun non racikan tidak sesuai dengan Standart Surat Keputusan Nomor : 121A/DIR/SK/25-VI-2016 tentang Kebijakan Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin yang mengatakan bahwa waktu tunggu untuk resep racikan 15-30 menit dan non racikan 10-15 menit. Namun hasil penelitian tersebut sudah sesuai dengan standar Kepmenkes Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah masa tenggang antara waktu dimulainya pasien menyerahkan resep sampai dengan pasien menerima obat jadi (non racikan) dengan standar minimal yang ditetapkan ≤ 30 menit. Sedangkan waktu tunggu dengan pelayanan obat racikan adalah masa tenggang antara waktu dimulainya pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan dengan standar minimal yang ditetapkan ≤ 60 menit.

# Proses Pelayanan Resep Racikan

Pelayanan resep racikan adalah pelayanan resep obat yang dilakukan melalui tahapan peracikan obat. Untuk pelayanan resep racikan ada tambahan proses yaitu peracikan obat yang kegiatannya meliputi perhitungan dosis obat, menimbang obat dan meracik obat yang dimulai dengan menjadikan satu dan menghaluskan obat menggunakan blender ataupun menggunakan mortir, sampai dikemas dalam sediaan kapsul/bungkus puyer. Pada hasil penelitian waktu tunggu pelayanan resep racikan memerlukan waktu proses yang paling lama terdapat pada tahap proses meracik obat yaitu 08 menit 55 detik.

Kendala yang dihadapi menurut informan dalam memenuhi standar waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi unit rawat jalan Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin adalah :

1. Dokter yang sulit dihubungi atau ditemui saat tulisan resep yang tidak jelas.
2. Satu resep ada beberapa racikan.
3. Ada beberapa obat yang kehabisan dan perlu menunggu diambilkan ke gudang obat.
4. SDM yang sedikit pada saat banyak pasien.

Dari hasil observasi terhadap sumber daya manusia (SDM) di Instalasi Farmasi Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin yaitu terdiri dari 1 Apoteker, 4 sampai 5 Asisten Apoteker, dan 2 petugas *entry* data ke komputer. Dalam Permenkes Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit untuk pelayanan kefarmasian rawat jalan yang terdapat dalam *Instrumen Self Assesment* Izin Operasional Rumah Sakit tipe C harus memiliki 2 Apoteker. Maka dari hasil yang didapatkan sumber daya manusia (SDM) di Instalasi Farmasi Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin belum sesuai. Selanjutnya untuk tenaga kefarmasian berjumlah 7 orang Asisten Apoteker dan 1 petugas Pekarya. Jumlah ini ideal sesuai dengan peraturan yang diatur dalam Permenkes Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit pasal 45.

Penelitian oleh (Sharif, *et al,* 2003) menyatakan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi waktu tunggu. Faktor pertama yaitu sumber daya manusia (SDM) / Personel. Personel yang memiliki pengalaman kerja akan lebih terampil karena telah memiliki pengetahuan dari pengalaman sebelumnya serta wawasan terhadap manajemen waktu sehingga dapat melaksanakan tugas pelayanan dengan durasi yang lebih cepat.

Faktor yang kedua adalah sarana dan prasarana. Sebagai contoh program komputer yang belum sempurna akan mengakibatkan beberapa pekerjaan dikerjakan secara manual sehingga mempengaruhi lama waktu pelayanan dan lama waktu tunggu. Faktor yang ketiga yaitu pasien, perilaku pasien yang tidak tertib dan displin akan berpengaruh terhadap lamanya waktu tunggu. Faktor yang keempat adalah administrasi yaitu saat proses penyerahan resep ke instalasi farmasi. Jika loket untuk penyerahan resep terlalu banyak dan tidak diinformasikan dengan benar serta letaknya kurang tepat dapat membuat pasien salah dalam menyerahankan resep tersebut.

Persyaratan Standar pelayanan minimal oleh Keputusan Menteri Kesehatan No.129/Menkes/SK/II/2008 untuk pelayanan resep obat racikan maupun non racikan di Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD di Kota Salatiga sudah memenuhi standar yaitu lama waktu tunggu obat obat racikan ≤ 60 menit dan non racikan ≤ 30 menit. Hasil ini sesuai dengan persyaratan karena telah mengikuti Standar Operating Prosedure (SOP) tentang pelayanan resep mulai dari pasien menyerahkan resep kemudian dilakukan *screening* resep, pembayaran resep, peracikan/penyiapan sampai dengan penyerahan obat kepada pasien. Semua tahapan dilakukan oleh petugas yang berbeda agar terhindar dari kesalahan/ *human eror* serta dapat mempercepat proses pelayanan.

**Proses Pelayanan Resep Non Racikan**

Alur pelayanan resep non racikan dimulai dari resep diterima, *entry* data ke komputer, konfirmasi kepada pasien, pengambilan obat, penulisan etiket dan penyerahan obat kepada pasien. Pada hasil Penelitian waktu tunggu pelayanan resep non racikan memerlukan waktu proses yang paling lama terdapat pada tahap proses pengambilan obat yaitu 05 menit 28 detik.

# KESIMPULAN

Penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Analisis waktu tunggu pelayanan resep obat pasien resep racikan adalah 31 menit 46 detik dan non racikan adalah 19 menit 02 detik. Hal ini tidak sesuai dengan Surat Keputusan Nomor : 121A/DIR/SK/25-VI- 2016 tentang Kebijakan Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin yang mengatakan bahwa waktu tunggu untuk resep non racikan 10-15 menit dan non racikan 15-30 menit.
2. Titik lamanya waktu resep racikan pada tahap pengambilan obat dan resep non racikan pada tahap peracikan obat.

**DAFTAR PUSTAKA**

Aryani, F., anggraini, D dan Yani. N.P. 2014. Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahcmad. Pekanbaru.

Arikunto, S. 2006. Prosedur Penelitian : suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta.

Kurniawati, H., Gilar Hapsari, Ika., Arum Marwiani., Tantyas Aurora, Adiva., Asmaraning Wahyono, Nungki. 2016. *Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Salatiga*. Kartika-Jurnal Ilmiah Farmasi. Vol.4, No. 1.

Ilyas, Y. 2000. Perencanaan Sumber Daya Manusia Rumah Sakit. Jakarta : FKM Universitas Indonesia.

Jacobalis, S. 2000. Kumpulan Tulisan Terpilih Tentang Rumah Sakit Indonesiadalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi, dan Krisis Nasional. Jakarta : Yayasan Penerbit IDI.

Maftuhah, A dan Susilo, R. 2016. *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Depo Framasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon Tahun 2016*. Jurnal Farmasi. Cirebon : Akademik Farmasi. No. 12.

Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014. Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016. Tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit. Jakarta.

Sharif, J dan Sukeri, S. 2003. Study on Waiting Tme at the Paediatric Dental Clinic in Kuala Lumpur Hospital. *Journal of Quality Improvment*. 70:21-22