Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan

Musa Fitri Fatkhiya[1], Heni Rahmawati[2]
[1]Universitas Pekalongan
[2]RSUD Kraton Pekalongan
E-mail: musafitri29@gmail.com[1], henirahma662@gmail.com [2]

Article History:
Received: 01 Januari 2023
Revised: 06 Januari 2023
Accepted: 06 Januari 2023

Keywords: *Waktu tunggu, Resep, Pelayanan resep.*

Abstract: *Salah satu Standar Minimal Pelayanan Farmasi Rumah Sakit adalah waktu tunggu. 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 gambaran waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD Kraton Pekalongan. Penelitian in merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Waktu penelitian yaitu pada bulan Juli 2022. Waktu tunggu pelayanan resep meliputi resep obat jadi dan obat racikan kemudian dilakukan persentase kesesuaian dengan SPM kategori lama waktu tunggu pelayanan resep poli dalam, jiwa, syaraf, anak, paru dan jantung. Jumlah resep yang diteliti dalam penelitian ini sebanyak 8.336 lembar resep merupakan resep obat jadi atau non racikan. Rata-rata waktu tunggu untuk resep racikan yaitu 20,22 menit dan resep non racikan yaitu 9,91 menit. Dapat disimpulkan bahwa pelayanna resep di RSUD Kraton sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang di persyaratkan oleh Kepmenkes No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan suatu lembaga yang menunjang masyarakat dalam meningkatkan derajat kesehatan. Dalam memberikan pelayanannya rumah sakit diharapkan dapat memiliki kualitas yang baik agar mampu meningkatkan kepuasan pasien. Menurut Wirajaya, *et al* (2022) peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan yaitu dengan melakukan pelayanan yang cepat, tepat dan rasa aman sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan. Peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit tentunya memerlukan sinergi dari seluruh elemen dalam rumah sakit, termasuk Pelayanan Kefarmasian. Pelayanan Farmasi merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting bagi rumah sakit. Hal tersebut dikarenakan lebih dari 90% kegiatan pelayanan Kesehatan menggunakan perbekalan farmasi.

Salah satu Standar Minimal Pelayanan Farmasi Rumah Sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan resep merupakan tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai

dengan pasien menerima obat. Menurut Permenkes No.35 Tahun 2014 lamanya waktu tunggu untuk pelayanan resep antara 15 menit sampai 30 menit. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi lebih cepat dibandingkan dengan waktu tunggu untuk pelayanan resep obat racikan karena pelayanan resep obat jadi tidak melalui proses peracikan. Berdasarkan standar minimal yang ditetapkan Kementerian Kesehatan RI yaitu ≤ 30 menit untuk resep obat jadi, sedangkan untuk resep obat racikan yaitu ≤ 60 menit (Kemenkes, 2009).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Esti et al, (2015), disebutkan bahwa waktu tunggu pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama menyebabkan salah satu komponen yang paling penting/potensial dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Jika waktu tunggu pelayanan resep lama, maka dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap rumah sakit. Hal tersebut akan menyebabkan kenyamanan pasien terganggu dan berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang. Menurut beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep masih lama atau belum memenuhi standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan yang diberikan di RSUD Kraton Pekalongan pada bulan Juli 2022.

LANDASAN TEORI

Menurut Undang-Undang RI Nomor 44 tahun 2009, Rumah Sakit adalah Institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

Menurut Permenkes No.56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit menyatakan bahwa terdapat beberapa jenis pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Umum diantaranya :

1. Pelayanan Pelayanan medik yang meliputi:
   a) Pelayanan gawat darurat
   b) Pelayanan medik spesialis dasar
   c) Pelayanan medik spesialis penunjang
   d) Pelayanan medik spesialis lain
2. Pelayanan kefarmasian

   Pelayanan kefarmasian rumah sakit meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik.
3. Pelayanan keperawatan dan kebidanan
4. Pelayanan penunjang klinik
5. Pelayanan penunjang non klinik
6. Pelayanan rawat inap

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) dapat didefinisikan sebagai suatu departemen/unit atau bagian di suatu rumah sakit di bawah pimpinan seorang apoteker dan dibantu oleh beberapa apoteker yang memenuhi persyaratan peraturan perundang undangan yang berlaku dan kompeten secara profesional, tempat atau fasilitas penyelenggara yang bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan dan pelayanan kefarmasian yang terdiri atas pelayanan paripurna, mencakup perencanaan, pengadaan, produksi, penyimpanan perbekalan kesehatan/sediaan farmasi, dispensing obat berdasarkan resep bagi penderita rawat tinggal dan rawat jalan, pengendalian mutu, dan pengendalian distribusi dan penggunaan seluruh perbekalan kesehatan di rumah sakit, klinik

umum dan spesialis, mencakup pelayanan langsung pada penderita dan pelayanan klinik yang merupakan program rumah sakit secara keseluruhan (Bato, 2018)

Resep adalah permintaan tertulis dari dokter atau dokter gigi, kepada apoteker, baik dalam bentuk paper maupun electronik untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai peraturan yang berlaku. (Kemenkes RI, 2016).

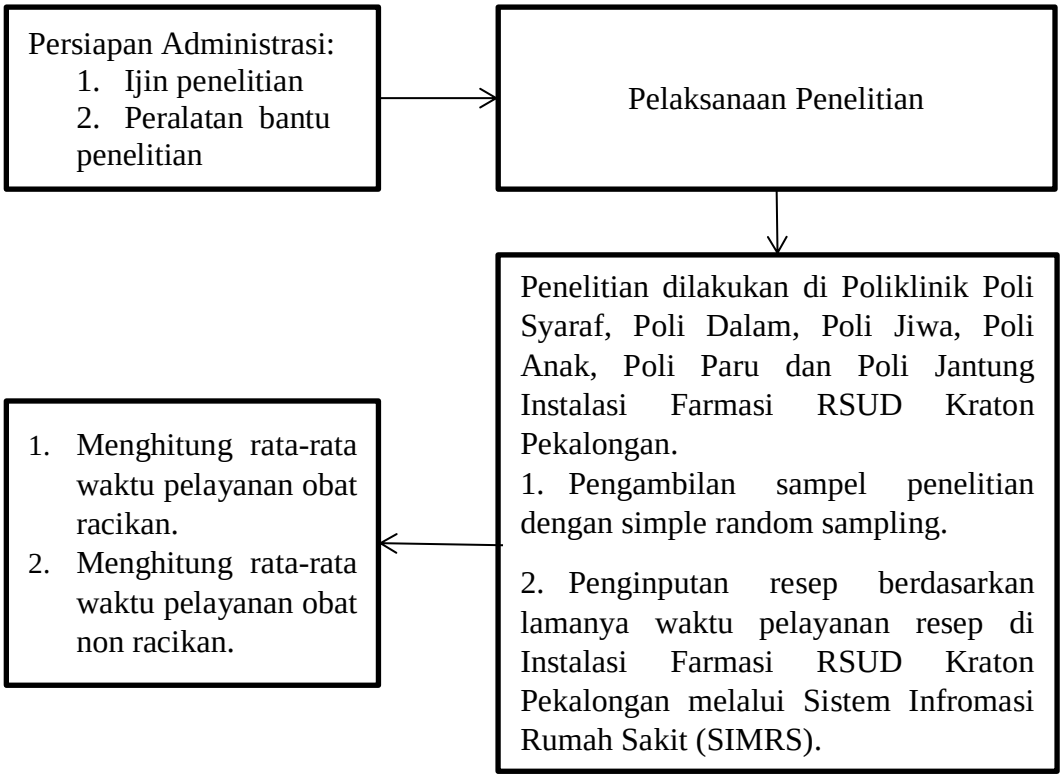
Dalam Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, waktu tunggu pelayanan resep merupakan tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat. Waktu tunggu menjadi salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit, karena merupakan salah satu komponen yang paling potensial menyebabkan ketidakpuasan. Bila waktu tunggu lama, maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada utilitas pasien dimasa mendatang (Wijono et al, 2009).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu dengan melihat gambaran tentang waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kraton pekalongan. Pendekatan ini digunakan untuk mendapatkan data waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di RSUD Kraton Pekalongan. Penelitian ini dilakukan pada Bulan Juli Tahun 2022 di Instalasi Farmasi RSUD Kraton Pekalongan yang beralamat di Jl.Veteran No.31 Pekalongan.

Penelitian dilakukan dengan pengamatan langsung pada riwayat resep yang ditulis oleh dokter melalui resep EMR pasien pada pelayanan resep yang berasal dari Poli Dalam, Poli Syaraf , Poli Jiwa, Poli Anak, Poli Paru, dan Poli Jantung pasien rawat jalan baik resep racikan maupun resep non racikan yang dilayani. Hasil pengukuran waktu tunggu akan dimasukkan melalui sistem informasi Rumah Sakit ke dalam formulir pencatatan waktu tunggu atau respon time resep. Peneliti memulai perhitungan waktu tunggu dimulai dari pasien menerima resep sampai proses pengambilan obat dan kemudian resep selesai untuk diberikan kepada pasien.

Penelitian diawali dengan pengambilan data berupa resep dan indikator pelayanan yang terdapat pada RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan. Penelitian ini memiliki beberapa tahapan yang bisa dilihat pada skema penelitian berikut:



Gambar 1. Diagram Alir Kerja

HASIL DAN PEMBAHASAN

Di RSUD Kraton terdapat beberapa poliklinik rawat jalan, tetapi untuk Poli yang dijadikan sampel dalam penelitian ini ada 6 Poli, yaitu Poli Dalam, Poli Syaraf, Poli Jiwa, Poli Anak, Poli Paru, dan Poli Jantung. Karena dari ke enam sampel Poli tersebut melayani resep racikan dan resep non racikan. Berikut adalah data karakteristik sampel yang digunakan untuk sampel penelitian ini:

Tabel 1. Data Karakteristik Jumlah Sampel dan Waktu Tunggu Resep

POLI	Sampel Resep Racikan	Sampel Resep Non Racikan	Jumlah Waktu Tunggu Racikan (Menit)	Jumlah Waktu Tunggu Non Racikan (Menit)	Rata-Rata Waktu Tunggu Racikan (Menit)	Rata-Rata Waktu Tunggu Non Racikan (Menit)
Dalam	231	2.056	4.937	24.759	21,37	12,04
Syaraf	152	2.723	2.792	30.806	18,37	11,31
Jiwa	288	372	6.461	1.799	22,44	4,83
Anak	54	212	697	1.011	12,9	4,77
Paru	70	722	947	4.290	13,53	5,94
Jantung	232	1.224	4.942	9.813	21,3	8,02
Total	**1.027**	**7.309**	**20.776**	**72.478**	**20,22**	**9,916**

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel karakteristik sampel diatas menunjukan bahwa Total sampel resep racikan adalah 1.027 resep dan Total sampel resep non racikan 7.309 resep. Dari jumlah resep resep racikan paling tinggi terdapat pada resep Jiwa karena dalam resep poli jiwa biasanya terdapat banyak macam obat dalam satu resep racikan, sedangkan sampel resep yang racikan terendah pada poli anak karena dalam resep racikan poli anak jumlah macam obat tidak terlalu banyak seperti pada poli jiwa. Sedangkan untuk jumlah resep non racikan tertinggi terdapat pada poli syaraf dan jumlah sampel resep non racik terendah terdapat pada poli anak.

Waktu tunggu pelayanan resep dibedakan menjadi dua macam yaitu untuk resep racikan dan resep non racikan atau obat jadi. Waktu tunggu pelayanan resep adalah hal yang dapat menggambarkan terkait waktu yang dibutuhkan dalam tindakan pelayanan resep dari resep masuk ke Instalasi Farmasi sampai pasien menerima obat. Waktu tunggu pelayanan resep untuk obat non racikan yaitu ≤ 30 menit dan untuk obat racikan ≤ 60 menit (Setyowati et al., 2017)

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui rata- rata waktu tunggu pelayanan resep yaitu untuk resep obat racikan 20,22 menit dan untuk resep obat non racikan yaitu 9,91 menit. Hal ini didapat dengan metode pencatatan waktu secara manual ketika resep masuk dan diberi nomor antrian sampai pada waktu penyerahan obat yang tercatat di sistem komputer sebagai waktu akhir, selisih waktunya menjadi hasil waktu tunggu pelayanan resep yang kemudian disimpan dilaporan respon time. Dari hasil tersebut dapat dilihat untuk rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat non racik dan racikan sudah memenuhi standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu obat jadi yaitu ≤ 30 menit, sedangkan untuk waktu tunggu pelayanan resep obat racikan juga sudah memenuhi standar minimal yaitu ≤ 60 menit. Untuk waktu tunggu resep obat non racikan lebih cepat dibandingkan waktu tunggu resep obat racikan karena dalam obat non racikan tidak perlu menghitung dosis seperti resep obat racikan yang biasanya dokter sering menuliskan resep racikan dalam bentuk puyer kapsul dan sediaan lainnya. (Karuniawati et al., 2016)

Jika dilihat berdasarkan standar pelayanan minimal yang dipersyaratkan oleh Kepmenkes 129 / Menkes/SK/II/2008 pelayanan resep obat jadi atau non racik dan resep obat racikan di Instalasi Farmasi RSUD Kraton sudah memenuhi standar minimal yaitu lamanya waktu tunggu obat non racik ≤30 menit dan waktu tunggu obat racikan ≤ 60 menit, dari semua sampel yang diteliti tidak ada yang melebihi standar minimal waktu tunggunya. (Karuniawati et al., 2016)

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, untuk jumlah resep racikan dibandingkan dengan jumlah resep non racikan lebih banyak resep yang non racikan karena dalam resep obat racikan diperlukan perhitungan dosis, jumlah obat yang diambil dan lamanya pengerjaan resep sedangkan untuk resep yang non racik dapat dikerjakan lebih cepat karena jumlah obat yang lebih sedikit bahkan hanya satu macam obat dalam resep obat non racik.(Arini et al., 2020)

Selain faktor dari jumlah resep yang masuk pada Instalasi Farmasi juga dibutuhkan tenaga dari instalasi farmasi yang sudah berpengalaman dalam mengambilkan atau meracik obat. Semakin banyak tenaga yang bertugas, maka semakin cepat resep yang dikerjakan sehingga pelayanan resep tidak membutuhkan waktu tunggu yang lebih lama. (Fadhilah et al., 2019)

Sarana dan prasarana yang mendukung juga dapat berpengaruh terhadap lamanya waktu tunggu pelayanan resep. Untuk waktu tunggu di Instalasi Farmasi RSUD Kraton sudah memenuhi standar minimal pelayanan rumah sakit yang ditetapkan berdasarkan KEPMENKES 129 / Menkes/SK/II/2008 karena dilihat dari rata- rata waktu untuk resep racikan yaitu 20,22 menit dan untuk rata-rata waktu tunggu resep non racikan yaitu 9,91 menit. (Purwanto et al., n.d.)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Instalasi Farmasi RSUD Kraton dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu untuk pelayanan resep di RSUD Kraton pada periode bulan Juli

2022 sudah memenuhi persyaratan standar minimal pelayanan untuk resep racikan maupun resep non racikan. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan yaitu 20,22 menit, dan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan atau obat jadi yaitu 9,91 menit. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa waktu tunggu pelayana resep di Instalasi Farmasi RSUD Kraton sudah sesuai dengan standar minimal berdasarkan Kepmenkes RI No.29/ Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu untuk waktu tunggu pelayanan resep racikan ≤ 60 menit serta untuk resep non racikan yaitu ≤ 30 menit.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat iman, islam, serta rahmat dan karunia-Nya yang tak terhingga. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW atas limpahan cinta dan kasihnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

Arini, H. D., Y, A. N., & Suwastini, A. (2020). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Depo Farmasi RS X. *Lombok Journal of Science (LJS)*, *2*(2), 40–46.

Bato, F. M. (2018). *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadi Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu* [Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang]. http://repository.poltekkespim.ac.id/id/eprint/276/

Depkes RI, 2009, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 *tentang Rumah Sakit.* Jakarta

Depkes RI, 2010, *Farmakope Indonesia*, edisi 4., Jakarta

Depkes RI, 2014, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.

Fadhilah, H., Indriyani, D. N., & Andriati, R. (2019). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2018. *Edu Masda Journal*, *3*(1), 41. https://doi.org/10.52118/edumasda.v3i1.26

Karuniawati, H., Hapsari, I. G., Arum, M., Aurora, A. T., & Wahyono, N. A. (2016). Evaluasi Pelaksanan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Rsud Kota Salatiga. *Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi*, *4*(1). https://doi.org/10.26874/kjif.v4i1.53

Kemenkes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016*. bpk.go.id. https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/114491/permenkes-no-72-tahun-2016

Margiluruswati, P., & Irmawati, L. I. (2017). Analisis Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien JKN dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 2017 (Studi di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, *3*(1), 115–126. https://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JMK/article/view/84/82

Purwanto, H., Hidayat, T., Studi, P., Manajemen, M., Sakit, R., Kedokteran, F., Brawijaya, U., Sakit, R., Daerah, U., Banyuwangi, B., & Discussion, F. G. (n.d.). *Faktor Penyebab Waktu Tunggu Lama di Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Blambangan Factors Causing Long Waiting Time on Outpatient Pharmacy Department Services at Blambangan General Hospital*. *28*(2), 159–162.

Setyowati, E., Etikasari, R., & Tetuko, A. (2017). Analisa Lamanya Waktu Pelayanan Resep Racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Kendal. *Indonesia Jurnal Farmasi*, *2*(1), 1–6.

Suhaibah, S. (2021). *Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Margadana*.