

Gambaran Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Pasien Umum Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Citra Harapan Bekasi Bulan Maret 2023

Alifa Sabrina¹, Bayu Dwi Handono², Umul Angga Brahmono³, Popi Sumiati⁴

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan IKIFA

⁴ Rumah Sakit Citra Harapan Bekasi

E-mail : alifasabrina@ikifa.ac.id

ABSTRACT

One of the minimum service standards of a hospital is waiting time. Waiting time is one component that causes patient dissatisfaction; if patients feel that the service received is not in accordance with expectations, then there is no patient loyalty. One of the qualities that hospital pharmacy installations want to achieve is to minimize waiting times. The purpose of this study was to determine the suitability of waiting times for outpatient general drug prescription services at the Citra Harapan Hospital Bekasi Pharmacy Installation against Kepmenkes RI No. 129 of 2008. The method used in this study was a descriptive study conducted observationally by recording the waiting time for prescription service. Samples are taken by the accidental sampling method, namely by taking data that can be recorded during the research time. The number of samples in this study was 107 prescription sheets. The results showed the percentage suitability of waiting time for outpatient general drug prescription services at the Citra Harapan Hospital Pharmacy Installation. That is, for finished drug prescriptions, there are 72 suitable prescription sheets, or 83.72%, with an average waiting time of 18 minutes, 32 seconds, and for those that do not match, there are 14 sheets, or 16.28%, with an average waiting time of 34 minutes, 57 seconds. As for concocted drugs, there are 19 suitable prescription sheets, or 90.48%, with an average waiting time of 30 minutes and 3 seconds, and those that are not suitable have 2 sheets, or 9.52%, with an average waiting time of 68 minutes and 5 seconds. Based on the results of the study, it can be concluded that the waiting time for outpatient general drug prescription services at the Citra Harapan Hospital Pharmacy Installation meets the suitability criteria for finished drugs by 83.72% and for concocted drugs by 90.48%.

Keywords: *Appropriateness, waiting time, prescription service, Pharmacy Installation Harapan Hospital*

ABSTRAK

Salah satu standar pelayanan minimal rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu merupakan salah satu komponen yang menyebabkan ketidakpuasan pasien, apabila pasien merasakan pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka tidak terjadi adanya loyalitas pasien. Salah satu mutu yang ingin dicapai instalasi farmasi rumah sakit yaitu dapat meminimalkan waktu tunggu. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep obat pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Citra Harapan Bekasi terhadap Kepmenkes RI No 129 tahun 2008. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang dilakukan secara observasional dengan

mencatat waktu tunggu pelayanan resep. Sampel diambil dengan metode *accidental sampling* yaitu dengan mengambil data yang dapat tercatat selama waktu penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini ada 107 lembar resep. Hasil penelitian menunjukkan persentase kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep obat pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Citra Harapan yaitu untuk resep obat jadi ada 72 lembar resep yang sesuai atau sebesar 83,72% dengan rata-rata waktu tunggu 18 menit 32 detik, dan yang tidak sesuai ada 14 lembar atau sebesar 16,28% dengan rata-rata waktu tunggu 34 menit 57 detik. Sedangkan untuk obat racikan ada 19 lembar resep yang sesuai atau sebesar 90,48% dengan rata-rata waktu tunggu 30 menit 3 detik, dan yang tidak sesuai ada 2 lembar atau sebesar 9,52% dengan rata-rata waktu tunggu 68 menit 5 detik. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan waktu tunggu pelayanan resep obat pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Citra Harapan yang memenuhi kesesuaian untuk obat jadi sebesar 83,72% dan untuk obat racikan 90,48%.

Kata Kunci : Kesesuaian, waktu tunggu, pelayanan resep, Instalasi Farmasi Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Salah satu dari sarana pelayanan kesehatan tingkat lanjutan rujukan masyarakat adalah rumah sakit.(1) Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit menyebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.(2) Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.(3)

Dalam rangka peningkatan mutu dan jangkauan pelayanan rumah sakit serta pengaturan hak dan kewajiban masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan, salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian yang dilakukan diharapkan dapat memenuhi standar pelayanan minimal. Salah satu standar pelayanan minimal rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu merupakan salah satu komponen yang menyebabkan ketidakpuasan pasien, apabila pasien merasakan pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka tidak terjadi adanya loyalitas pasien.(4) Salah satu mutu yang ingin di capai instalasi farmasi rumah sakit yaitu dapat meminimalkan waktu tunggu. Waktu tunggu yang lama mempengaruhi efisiensi Instalasi farmasi rumah sakit.(5) Menurut Permenkes RI No. 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit mengatakan waktu tunggu pelayanan untuk jenis resep obat jadi adalah tidak kurang dari 30 menit dan untuk resep racikan adalah tidak kurang dari 60 menit.(6)

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 17,2% dan resep non racikan adalah 25,5%.⁽⁷⁾ Pada Penelitian lain di Depo Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ketidaksesuaian waktu tunggu resep non racik mencapai 63,7% dan resep racikan 11,1%.⁽⁸⁾

Rumah sakit Citra Harapan adalah salah satu Rumah Sakit swasta tipe C yang berada di wilayah Kota Bekasi. Sejak 1 Desember 2022, Rumah Sakit Citra Harapan bekerja sama dengan BPJS Kesehatan sehingga berdampak pada bertambahnya jumlah pasien yang datang berobat. Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Citra Harapan belum tersedia nomor antrean yang terpisah antara pasien umum dan pasien Jaminan/asuransi, disertai belum terdapat Standar Operasional Prosedur terkait waktu tunggu pelayanan resep obat, sehingga berdampak pada lamanya waktu tunggu pelayanan. Hasil pengamatan dari survei pendahuluan selama satu minggu, di dapatkan data ada tiga pasien yang memberikan komplain langsung kepada petugas farmasi akan lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat di instalasi farmasi Rumah Sakit Citra Harapan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kesesuaian waktu tunggu di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Citra Harapan.

METODE PENELITIAN

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Citra Harapan Kota Bekasi mulai dari Januari - Juli 2023. Prosedur penelitian ini dilakukan dengan cara :

1. Tahap Permohonan melakukan izin penelitian

Pada tahap ini peneliti meminta surat izin pengambilan data dari kampus Sekolah Tinggi Ilmu kesehatan IKIFA untuk diserahkan kepada Rumah Sakit Citra Harapan, agar diberikan izin untuk melakukan pengambilan data waktu tunggu pelayanan resep obat pasien umum rawat jalan.

2. Tahap Pengumpulan Data

Pencatatan data waktu pelayanan resep obat pasien rawat jalan umum dilakukan waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat. Saat obat selesai diserahkan kepada pasien, waktu tersebut dicatat. Pengelompokan dilakukan setelah data waktu pelayanan resep obat terkumpul dimana resep tersebut dikelompokkan berdasarkan resep obat jadi dan resep racikan, selanjutnya dilakukan pengolahan data.

3. Tahap Penyajian data

Pada tahap ini dilakukan evaluasi dan pengategorian waktu tunggu pelayanan resep obat pasien umum rawat jalan yang sesuai dan tidak sesuai pada data yang telah di dapatkan, lalu disajikan dalam bentuk persentase /tabel/grafik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Citra Harapan Kota Bekasi pada bulan Maret 2023. Jumlah populasi yaitu lembar resep rawat jalan umum pada bulan Maret sebanyak 931 lembar resep. Sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu hanya mengambil sampel yang dapat tercatat oleh peneliti dan diperoleh sebanyak 107 lembar resep, yang terbagi menjadi 86 resep obat jadi/non racik dan 21 lembar resep obat racikan.

1. KESESUAIAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT JADI /NON RACIK

Waktu tunggu pelayanan resep obat adalah tenggat waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat.(6) Resep non racikan atau resep standar menuliskan obat jadi (campuran dari zat aktif) yang dibuat oleh pabrik farmasi dengan merk dagang dalam sediaan standar atau nama generik.(14)

Tabel 1. Rata-rata waktu tunggu dan persentase kesesuaian resep obat jadi/non racik

Kesesuain waktu tunggu	Jumlah resep	persentase	Rata-rata waktu tunggu
Sesuai	72	83,72%	18,32 menit
Tidak sesuai	14	16,28%	34,57 menit
Total	86	100%	

Berdasarkan Kepmenkes RI No 129/Menkes/II/2008 waktu tunggu obat jadi/non racikan ≤ 30 menit.(13) Total jumlah resep obat jadi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Citra Harapan Kota Bekasi yang sesuai atau kurang dari 30 menit berjumlah 72 lembar resep (83,72%) dengan rata-rata waktu pelayanan resep 18 menit 32 detik. Sedangkan yang tidak sesuai atau melebihi dari 30 menit berjumlah 14 resep (16,28%) dengan rata-rata waktu pelayanan resep 34 menit 57 detik.

Berdasarkan hasil observasi selama penelitian ketidaksesuaian waktu tunggu pelayanan resep disebabkan resep diterima pada waktu praktik dokter spesialis di poliklinik dalam waktu yang sama, sehingga resep datang dalam waktu yang berdekatan dan menumpuk di Instalasi Farmasi. Selain itu ketidakdisiplinan dokter yang masih menggunakan resep manual membuat

penginputan resep di bagian farmasi membutuhkan waktu. Kemudian apabila ada resep obat di luar formularium rumah sakit atau terjadi kekosongan obat, petugas menghubungi dokter yang bersangkutan untuk mengonfirmasi substitusi obat. Hal tersebut berpengaruh terhadap lamanya waktu pelayanan resep.

2. KESESUAIAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP RACIKAN\

Waktu tunggu pelayanan resep obat adalah tenggat waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat.(6) Resep racikan adalah resep yang telah dimodifikasi atau diformat oleh dokter.(14)

Tabel 2. Rata rata waktu tunggu dan persentase kesesuaian resep obat racikan

Kesesuain waktu tunggu	Jumlah resep	persentase	Rata rata waktu tunggu
Sesuai	19	90,48%	30,03 menit
Tidak sesuai	2	9,52%	68,05 menit
Total	21	100%	

Berdasarkan Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 waktu tunggu resep obat racikan ≤ 60 menit.(13) Total jumlah resep obat racikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Citra Harapan Kota Bekasi yang sesuai persyaratan atau kurang dari 60 menit berjumlah 19 resep (90,48%) dengan rata-rata waktu pelayanan resep selama 30 menit 3 detik, sedangkan yang melebihi dari 60 menit atau yang tidak sesuai berjumlah 2 resep (9,52%) dengan rata-rata waktu pelayanan resep 68 menit 5 detik.

Berdasarkan hasil observasi ketidaksesuaian waktu tunggu pelayanan obat racikan terjadi karena belum terpisahnya antara petugas rawat inap dan rawat jalan sehingga petugas melakukan pengerjaan resep racikan dalam waktu yang bersamaan dengan pengerjaan resep racikan untuk pasien rawat inap. Apabila ada dosis racikan yang kurang tepat, petugas melakukan komunikasi dengan dokter untuk mengonfirmasi kembali. Penginputan resep racikan secara manual tanpa menggunakan resep elektronik juga membutuhkan waktu sehingga berpengaruh terhadap waktu pengerjaan resep.

Hal ini sejalan dengan teori yang mengemukakan bahwa beberapa faktor yang berkontribusi pada lamanya waktu tunggu farmasi rawat jalan diantaranya adalah ketidaksesuaian pemetaan pola kerja Sumber Daya Manusia (SDM) di farmasi, komunikasi dengan dokter penulis resep (tulisan tidak terbaca atau kosongnya obat), belum adanya regulasi yang mengatur bahwa

dokter wajib melakukan resep elektronik dalam sistem persepan. (17) Dampak dari waktu tunggu yang lama menyebabkan ketidakpuasan pasien, dan tidak terjadi adanya loyalitas pasien.(4) Rumah sakit hendaknya memberikan pelayanan yang berkualitas, karena kualitas layanan yang rendah akan mempengaruhi jumlah pasien yang datang ke rumah sakit.(18)

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di IFRS Citra Harapan Kota Bekasi bulan Maret 2023, disimpulkan persentase waktu tunggu pelayanan resep obat jadi/non racikan yang memenuhi kesesuaian sebesar 83,72% dan waktu tunggu resep obat racikan yang memenuhi persyaratan sebesar 90,48%.

DAFTAR ACUAN

1. Setya, E.R. Buku Farmasi Rumah Sakit. Yogyakarta : Budi Utama ; 2017, hal 13
2. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan No 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta : Kemenkes RI; 2016, h 3
3. Kemenkes RI. Keputusan Menteri Kesehatan RI No 058/Menkes/SK/I/2009 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta : Kemenkes RI; 2016, h 2
4. Mu'ah. Buku Kualitas Layanan Rumah Sakit. Sidoarjo : Zifatama ; 2014, hal 3
5. Handayani, G.N. Buku Kualitas Layanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien. Jakarta : PT MNC ; 2020, hal 9
6. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan No.129/menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta. : Kemenkes RI; 2008, h 4, h 38
7. Cheavanny, Vebbi. Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan kefarmasian Dengan Standar Operasional Prosedur Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu Periode Januari- Maret 2019. Jakarta : Stikes IKIFA ; 2019
8. Nurma,K.P, Antono, S. Septo, P.A. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Depo Farmasi Gedung MCEB Rumah Sakit Sultan Agung Semarang. Semarang : UnDip ; 2017 hal 2
9. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan No. 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta : Kemenkes RI ; 2020, hal 3
10. Undang Undang republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
11. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasioanl Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah. Jakarta : Kemenkes RI ; 2022, hal 4

12. Dirjen Guru Dan Tenaga Pendidikan, Kementriaan pendidikan Dan Kebudayaan. Resep Dan Salinan Resep, Sumber Belajar Penunjang. PLPG : Jakarta ; 2016
13. Kemenkes RI. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/SK/IX/2004 Tentang Standar Kefarmasian di Apotek. Jakarta : Kemenkes RI ; 2004, hal 6
14. Amalia, D.T. sukohar,A. *Rational Drug Prescription Drug*. Pharmaceutical Division of Faculty of Medicine Lampung University Pharmacology and Therapy Division of Faculty of Medicine Lampung University. Lampung ; 2014
15. Galih, E.M. Dispensing, Pengkajian Dan Telaah Obat, Pemberian Obat Sesuai Standar Akreditasi Rumah Sakit 2022 <https://galihendradita.wordpress.com/2022/05/18/dispensing-pengkajian-dan-telaah-obat-pemberian-obat-sesuai-standar-akreditasi-rumah-sakit-2022/> di Akses Pada 31 Januari 2023 pukul 16:44
16. Anonim. Buku Pedoman Rumah Sakit Citra Harapan. Kota Bekasi : Rumah Sakit Citra Harapan ; 2014 hal 5
17. Maulana, Akhada. dr.Sp.U. Buku Rumah Sakit Sebagai *Learning Organization* Dinamika dan aplikasi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Yogyakarta : Stiletto Book ; 2023, hal 47-49
18. Mu'ah, Masrah, H. Buku Loyalitas Pelanggan, Tinjauan Aspek Pelayanan dan Biaya Peralihan. Sidoarjo : Zifatama ; 2014, hal 5