

EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP FARMASI RAWAT JALAN PASIEN UMUM DAN JAMINAN PERUSAHAAN RS KARYA BHAKTI PRATIWI

Neilli Apolina 1¹, Enggar Nastanti 2¹

¹Program Studi Diploma 3 (D3) Farmasi, Sekolah Tinggi Teknologi Industri dan Farmasi Bogor, Jl. Kumbang No.23 Babakan Bogor Tengah Indonesia 16151

²Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Jl. Raya Dramaga KM. 7, Dramaga, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16680

Korespondensi : neilliacci8283@gmail.com

ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu indikator mutu yang menilai setiap jenis pelayanan yang diberikan. Pelayanan resep yang lama dapat menyebabkan ketidakpuasan bagi pasien dan bisa berdampak buruk bagi rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran asal dan jumlah resep farmasi rawat jalan pasien umum dan jaminan perusahaan, mengetahui gambaran waktu tunggu pada tiap tahapan proses pelayanan dan mengevaluasi waktu tunggu resep farmasi rawat jalan pasien umum dan jaminan perusahaan. Penelitian ini bersifat deskriptif menggunakan metode observasi dengan jumlah sampel sebanyak 100 sampel menggunakan rumus slovin. Hasil penelitian menunjukkan gambaran asal resep pasien umum 73% , pasien jaminan perusahaan 27%, jumlah resep pasien umum obat jadi 54%, racikan 19% dan jumlah resep pasien jaminan perusahaan obat jadi 18%, racikan 9%, Gambaran waktu tunggu pada tiap tahapan yang paling lama pada saat proses ambil rata-rata 6,5 menit, evaluasi waktu resep racikan pasien umum rata-rata 31 menit, racikan pasien perusahaan rata-rata 22 menit dan obat jadi pasien umum 25 menit, Obat jadi pasien perusahaan 24 menit. Waktu tunggu pelayanan resep farmasi rawat jalan pasien umum dan jaminan perusahaan sudah sesuai dengan surat keputusan direktur rumah sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor tahun 2022 untuk obat jadi ≥ 30 menit. obat racikan ≤ 60 menit.

Kata kunci: RS, pelayanan resep, waktu tunggu

ABSTRACT

The waiting time for prescription services is one of the quality indicators that assesses each type of service provided. Long prescription services can cause dissatisfaction for patients and can have a negative impact on hospitals. This study aims to determine the origin and number of outpatient pharmaceutical prescriptions for general patients and company guarantees, to understand the description of waiting times at each stage of the service process and to evaluate the waiting times for outpatient pharmaceutical prescriptions for general patients and company guarantees. This research is descriptive in nature using the observation method with a total sample of 100 samples using the Slovin formula. The results of the research show that the number of prescriptions from general patients is 73%, the number of prescriptions from patients guaranteed by companies is 27%, the number of general patient prescriptions for finished medicines is 54%, compounded 19% and the number of prescriptions from patients guaranteed by drug companies is 18%, compounded 9%, while the description of the waiting time for each The longest stage during the pick-up process has an average of 6.5 minutes, evaluating the average waiting time for prescriptions for general patients, 22 minutes for company patients on average, and the waiting time for medicines for general patients is 25 minutes, the waiting time for medicines for company patients is 24 minutes. Waiting times for outpatient pharmacy prescription services for general patients and company guarantees are in accordance with standards is in accordance with the hospital Karya Bhakti Pratiwi Bogor in 2022 for finished medicine ≥ 30 minutes. concocted medication ≤ 60 minutes.

Key words: hospital, prescription services, waiting time

PENDAHULUAN

Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan tolak ukur atau parameter akan pelayanan di Rumah Sakit yang menyebabkan kepuasan pasien yang akan berdampak pada loyalitas pasien. Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu pelayanan obat racikan dan obat jadi. Dalam tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat dengan standar minimal yang ditetapkan Kementerian Kesehatan adalah ≤ 30 menit untuk obat jadi dan ≤ 60 menit untuk obat racikan berdasarkan Sk Direktur No 21/26.08/DIR- RSKBP/IX/2022.

Pelayanan resep obat yang lama akan berpengaruh terhadap pasien yang dapat menyebabkan pasien tidak puas dan merasa dirugikan, waktu tunggu yang lama juga akan mengakibatkan peningkatan waktu pelayanan, dampak tersebut berupa timbulnya antrian yang panjang sehingga menyebabkan pasien tidak membeli obat di instalasi farmasi rumah sakit. Faktor yang perlu diperhatikan dalam pelayanan pasien adalah pelayanan yang cepat dan ramah disertai jaminan tersedianya obat [1]

Resep Elektronik (e-resep), adalah pembuatan resep obat-obatan yang diperuntukan untuk pasien dengan memanfaatkan teknologi perangkat lunak dalam komputer, sehingga dengan menggunakan e-resep ini akan mempermudah pekerjaan dari bagian dokter ke farmasi [2]

Berdasarkan penelitian [3][4] di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Ruteng rata-rata waktu tunggu untuk resep obat jadi pasien umum adalah 19.63 menit sedangkan obat racikan rata-rata waktu tunggu pasien umum adalah 40.15 menit Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien umum rawat jalan obat jadi dan obat racikan telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan [5][6]

Berdasarkan review dari Google tentang Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor terdapat ulasan bintang 1 atau 2 terhadap pelayanan resep racikan dan obat jadi pasien umum dan jaminan perusahaan, Antrian waktu yang digunakan pasien mulai dari resep datang, pengambilan nomor antrian hingga menunggu obat di loket instalasi farmasi, waktu tunggu yang berdampak pada kepuasan pasien terhadap pelayanan [7] dan masih ada komplain yang diberikan di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk

mengetahui evaluasi waktu tunggu pelayanan resep farmasi rawat jalan pasien umum dan jaminan perusahaan di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang mendeskripsikan peristiwa atau kejadian yang terjadi pada saat sekarang, menggunakan metode observasi.

Bahan

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang dikumpulkan melalui pengamatan langsung dengan mencatat jam pada setiap tahapan mulai dari resep datang, pengkajian resep, harga, ambil, etiket, sampai penyerahan kepada pasien kemudian data diolah menggunakan Ms excel.

Alat

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Lembar gambaran asal resep pasien umum dan jaminan perusahaan
2. Lembar jumlah resep racikan obat jadi pasien umum dan jaminan Perusahaan
3. Lembar item resep pasien umum dan pasien jaminan perusahaan
4. Lembar hasil ulasan yang menunjukkan tidak puas terhadap pelayanan di farmasi
5. Lembar data waktu tunggu pelayanan farmasi rawat jalan pasien umum dan jaminan Perusahaan di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor.

Subjek

Subjek pada penelitian ini adalah pasien umum dan pasien jaminan perusahaan yang dilayani di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor bulan Januari 2024 sebanyak 3297.

Objek

objek pada penelitian ini adalah lama waktu tunggu dari resep farmasi (obat racikan dan obat jadi) dan catatan asal resep yang diperoleh melalui Instalasi Farmasi Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor bulan Januari 2024 sebanyak 3297 pasien.

Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dan telah dilakukan *editing*, *entry* dan *cleaning* kemudian disusun dan diolah dengan menggunakan komputer. Data hasil penelitian disajikan dalam bentuk narasi dan tabel yang diolah secara deskriptif dengan uji rata-rata menggunakan Ms excel kemudian hasil evaluasi ditampilkan dalam bentuk tabel. Data

ini untuk melihat kesesuaian dengan persyaratan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu:

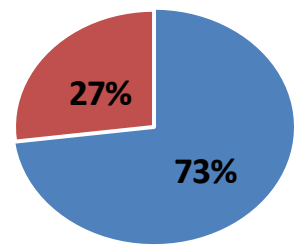
1. Untuk resep obat jadi memenuhi persyaratan kecepatan waktu pelayanan ≤ 30 menit.
2. Untuk resep obat racikan memenuhi persyaratan apabila kecepatan waktu pelayanan ≤ 60 menit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Asal Resep Pasien Umum dan Jaminan Perusahaan

Pada gambar 1 terlihat bahwa untuk pasien umum memiliki persentase tertinggi yaitu 73% hal ini disebabkan karena Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi merupakan rumah sakit swasta yang terletak di wilayah yang dekat dengan

pemukiman cluster dan perumahan, Sedangkan untuk jaminan perusahaan



memiliki presentase yaitu sebanyak 27% dari 100 sampel resep, hal ini disebabkan Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi walaupun sudah memiliki kerja sama dengan banyak perusahaan-perusahaan seperti Graha Medika, Ad Medika, Ramayana, Antam Yakespan, Medika Plaza tetapi kemungkinan karyawan yang berobat disana pada saat penelitian memang tidak terlalu banyak.

■ pasien umum ■ pasien jaminan perusahaan

Gambar 1. Gambaran Resep Pasien Umum dan Jaminan Perusahaan

Gambaran jumlah resep obat jadi dan racikan pasien umum dan jaminan perusahaan

Berdasarkan hasil pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap 100 sampel resep, maka diperoleh presentase jumlah resep racikan dan obat jadi pasien umum dan jaminan perusahaan. Menunjukan bahwa dari 100 sampel resep, Di dapat 54% (54 resep) merupakan obat jadi pasien umum hal ini disebabkan karena Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor merupakan Rumah Sakit Swasta dan terletak di Kawasan dengan perumahan cluster serta pola

peresepan dokter yang memang memberikan obat jadi serta peresepan terbanyak dari poli dalam sebanyak 42% (lampiran 2c). sedangkan Resep racikan pasien umum mendapatkan 19% (19 resep). Pada gambar 2 terlihat resep obat jadi pasien jaminan perusahaan mendapatkan sebesar 18% (18 resep) dan pada resep racikan pasien umum memiliki presentase sebanyak 9% (9 resep). hal ini disebabkan karena pada rumah sakit karya bhakti pratiwi bogor melayani pasien asuransi, sejalan dengan penelitian [11][12], cukup banyak pelayanan resep jaminan perusahaan, diantaranya yaitu Sentral Asia Raya, Mnc Life, Bri Life, Owlexa Healthcare.

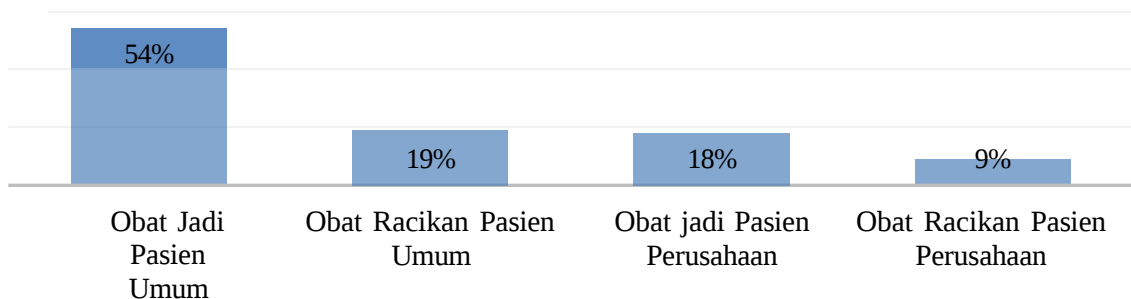


Figure 2. Jumlah Resep Racikan dan Obat Jadi Pasien Umum dan Jaminan Perusahaan

Gambaran Tahapan Waktu Tunggu Resep Racikan dan Obat Jadi Pasien Umum dan Jaminan Perusahaan

Dari hasil tabel 1 dapat diketahui bahwa waktu tunggu pada setiap tahap dalam proses pelayanan terlihat bahwa proses yang memiliki waktu tunggu paling lama adalah

proses ambil yaitu 6,5 menit. Pada saat observasi terlihat bahwa hal ini disebabkan karena pencarian obat pada rak dan beberapa obat diharuskan mengambil barang ke gudang.

Table 1. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan dan Obat Jadi Pasien Umum dan Pasien Jaminan Perusahaan Berdasarkan Tahapan Pelayanan resep

Jenis Resep	Asal Resep	Jumlah resep	Waktu Berdasarkan Tahapan			
			Harga	Ambil	Etiket	Serah
Obat Jadi	Umum	54	122	357	76	197
	rata-rata (menit)		4	6	2	3
Obat Jadi	Jaminan Perusahaan	18	34	88	19	26
	rata-rata (menit)		2	5	1	1
Obat Racikan	umum	19	33	159	23	58
	rata-rata (menit)		1	8	1	3
Obat Racikan	Jaminan Perusahaan	9	25	63	9	16
	rata-rata (menit)		2	7	1	2
WAKTU RATA-RATA TIAP TAHAPAN			2,25	6,5	1,25	2,25

Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan dan Obat Jadi Pasien Umum dan Jaminan Perusahaan

Dari hasil di tabel 2 terlihat bahwa total waktu tunggu pelayanan resep obat jadi pasien umum terdapat 2 resep membutuhkan waktu tunggu sebanyak 76 menit (61-90 menit) berasal dari poli dalam dan poli anak dan 11 resep dengan rata-rata waktu tunggu 38 menit pada (lampiran 6a) (hasil ukur 31-60 menit) hal ini disebabkan karena terjadi kekosongan obat pada depo sehingga obat harus diambil ke gudang sehingga pada tata ruang di depo Farmasi di perluas agar penyimpanan obat pada depo lebih banyak. Hasil keseluruhan waktu tunggu pelayanan obat jadi sebanyak 54 resep dengan total waktu 1403 menit mempunyai waktu tunggu rata-rata 25 menit, Sehingga waktu tunggu pelayanan resep obat sudah sesuai dengan standar surat keputusan direktur rumah

sakit Karya Bhkati Pratiwi Bogor No 21/26.08/DIR-RSKBP/IX/2022.

Pada hasil tabel 2 terlihat bahwa total waktu tunggu pelayanan resep obat jadi pasien jaminan perusahaan terdapat 5 resep membutuhkan waktu tunggu sebanyak 37 menit (hasil ukur antara 31-60 menit) hal ini terjadi pada resep poli dalam, bedah dan syaraf (lampiran 6b) lama proses terjadi pada tahap ambil disebabkan karena terjadi kekosongan obat pada depo farmasi sehingga obat harus di ambil ke gudang, Hasil keseluruhan waktu tunggu pelayanan obat jadi sebanyak 18 resep dengan total waktu 441 menit mempunyai waktu tunggu rata-rata 24 menit, sehingga waktu tunggu pelayanan resep obat jadi sudah sesuai dengan surat keputusan direktur rumah sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor No 21/26.08/DIR-RSKBP/IX/2022.

Table 2. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Farmasi obat Jadi Pasien Umum dan Jaminan Perusahaan.

Hasil ukur (menit)	Pasien Umum			Pasien Jaminan Perusahaan		
	Jumlah resep	Total Waktu (menit)	Rata-Rata (menit)	Jumlah Resep	Total Waktu (menit)	Rata-Rata (menit)
0-30	41	825	20	13	269	20

31-60	11	425	38	5	183	37
61-90	2	153	76			
91-120	-	-	-	-	-	-
121-150	-	-	-		-	-
>150	-	-	-	-	-	-
Rata-rata	54	1403	25	18	441	24
	Standar				≤30 menit	

Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan Pasien Umum Dan Jaminan Perusahaan

Pada tabel 3 menunjukan bahwa total waktu tunggu pelayanan resep racikan pasien umum paling banyak adalah 78 dengan hasil ukur (diatas 61-90) hal ini terjadi pada resep poli anak, (lampiran 6c) lama proses terjadi pada tahap ambil ini disebabkan karena terdapat kekosongan obat di depo farmasi. Sehingga obat harus di ambil ke gudang. Hasil keseluruhan waktu tunggu pelayanan obat jadi sebanyak 19 resep dengan total waktu 589 menit mempunyai waktu tunggu rata-rata 31 menit, sehingga waktu tunggu pelayanan resep obat racikan sudah

sesuai dengan surat keputusan direktur rumah sakit Karya Bhkati Pratiwi Bogor No 21/26.08/DIR-RSKBP/IX/2022.

Pada tabel 3 menunjukan bahwa total waktu tunggu pelayanan resep obat racikan pasien jaminan perusahaan dengan hasil ukur (diatas 0-30) sebanyak 20 menit dan hasil ukur (diatas 31-60) sebanyak 33 menit dengan rata-rata keseluruhan sebanyak 9 resep dengan total waktu 178 menit dan rata-rata 22 menit. hal ini pada waktu tunggu pelayanan resep obat racikan pasien umum sudah sesuai dengan surat keputusan direktur rumah sakit Karya Bhkati Pratiwi Bogor No 21/26.08/DIR-RSKBP/IX/2022.

Table 3. Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan Pasien Umum Dan Jaminan Perusahaan

Hasil Ukur (Menit)	Pasien Umum			Pasien Jaminan Perusahaan		
	Jumlah Resep	Total Waktu	Rata-Rata (Menit)	Jumlah Resep	Total Waktu (Menit)	Rata-Rata (Menit)
0-30	12	251	20	8	145	20
31-60	6	260	43	1	33	33
61-90	1	78	78	-	-	-
91-120	-	-	-	-	-	-
121-150	-	-	-	-	-	-
>150	-	-	-	-	-	-
Rata-rata	19	589	31	9	178	22
	Standar				≤60 menit	

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Gambaran asal resep pasien perusahaan memiliki presentase 27% sedangkan untuk pasien umum memiliki presentase paling banyak yaitu sebanyak 73% dan jumlah resep racikan pasien umum di dapat 19% , dan pada pasien jaminan perusahaan sebesar 9%. Resep obat jadi pasien umum mendapatkan 54% resep dan pasien jaminan perusahaan mendapatkan 18%.
2. Gambaran waktu tunggu terdapat rata-rata waktu keseluruhan pada obat jadi yaitu 28 menit, dan pada resep racikan terdapat rata-rata waktu tunggu yaitu 51 menit yang
3. artinya sudah memenuhi standar pelayanan farmasi berdasarkan surat keputusan direktur rumah sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor yaitu pada resep racikan ≥60 menit dan pada resep obat jadi yaitu ≤30 menit. dan pada tiap tahapan dalam proses harga terdapat rata-rata dengan waktu tunggu 2,25 menit karena dalam proses harga

petugas harus mengkonfirmasi kepada dokter, Dan pelayanan terlihat bahwa proses tahapan yang memiliki waktu tunggu paling lama adalah pada tahapan ambil dengan rata-rata yaitu sebanyak 6,5 menit dikarenakan pada proses ambil terdapat pengambilan obat sekaligus dengan peracikan obat sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama, kemudian terdapat tahapan proses etiket dengan rata-rata waktu tunggu 1,25 menit dan tahapan proses serah dengan lama waktu tunggu yaitu 2,25 menit.

4. Evaluasi waktu tunggu resep racikan pasien umum diperoleh rata-rata 31 menit, racikan pasien perusahaan rata-rata 22 menit dan waktu tunggu obat jadi pasien umum 25 menit, waktu tunggu obat jadi pasien perusahaan 24 menit. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan pasien umum dan Perusahaan sudah sesuai dengan surat keputusan direktur rumah sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor No 21/26.08/DIR-RSKBP/IX/2022.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Bachtiar, R. Amelia, N. R. Hidayati, and O. Komariah, "Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon: Evaluation Of Waiting Time For Drug At The Installation Of Mitra Plumbon Hospital Cirebon," *Medimuh: Jurnal Kesehatan Muhammadiyah*, vol. 2, no. 2, pp. 107–112, 2022.
- [2] F. Y. Kabelen, "Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Ben Mboi Ruteng Bulan Mei 2019," *Diploma thesis, Poltekkes Kemenkes Kupang*, 2019.
- [3] Agustri Diana , 2020. *Pengkajian Kelengkapan Resep Pada Pasien Rawat Jalan Tahun 2020 Di RSUD Bengkulu Tengah* (Karya Tulis Ilmiah). Sekolah Tinggi Kesehatan Al- Fatah Bengkulu hlm 7
- [4] Arini Dwi, 2020. *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Depo Farmasi Rs X Agustus 2020*. (Jurnal). Sekolah Tinggi Farmasi Mahaganasha, Jl. Tukad Barito Timur No. 57 Denpasar. Hlm 40.
- [5] Elizabeth Yulia, 2016. *Gambaran Sistem Pelayanan Resep Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor Tahun 2016* (Skripsi). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Hlm 2.
- [6] Febriani Yosefa, 2019. *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Ben Mboi Ruteng*. (KTI) Politeknik Kesehatan Kemenkes. Kupang.
- [7] Menteri kesehatan RI. 2008. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 *Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan RI: Jakarta. Hlm 13.
- [8] Peraturan Menteri Kesehatan RI. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2016 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Departemen RI: Jakarta. Hlm 28-37
- [9] Ridho,P.2018 *Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Poli Anak Rawat Jalan RSUD Tidar Kota Magelang Bulan Maret 2018* (karya Tulis Ilmiah). Universitas Muhammadiyah Magelang. Hlm 17
- [10] Siregar, Amalia, 2004. *Promosi Kesehatan Strategi Dan Implementasi Tahun 2015* (Jurnal). Malang. Hlm 22.
- [11] Sukmawati muri, 2020. *Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Rumah Sakit Pratama Tentrem Sehat Ambowetan Ulujumi Kabupaten Pemalang*. (KTI) Politeknik Harapan Bersama. Tegal. Hlm 36
- [12] Yulianthy, 2012. 'Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum Di Farmasi Unit rawat jalan Selatan Pelayanan Kesehatan Sint carolus Tahun 2011'. *Tesis, FKM UI, Depok*
- [13] Wai Yustina. 2018. 'Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di RSUD dr.

T.C. Hillers Maumere Bulan Maret 2018'.
Karya Tulis Ilmiah. Amd.F. Poltekkes

Kemenkes Kupang

.