

EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN DIINSTALASI FARMASI RSUD Dr. R. SOEDJONO SELONG

Deasi Wikandari ^{1*}, Mahmududdin ²

¹ Fakultas Kesehatan Universitas Qamarul Huda Badaruddin (Lombok Tengah)

² Fakultas Farmasi Universitas Mahasaraswati Fakultas Farmasi (Denpasar)

^{*1} deasi.wikandari@yahoo.com, ² aburirin1969@gmail.com

Submitted: 01-10-2021

Revised: 01-10-2021

Accepted: 01-10-2021

ABSTRAK

Waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan resep. Lama waktu tunggu pasien dapat mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pengamatan ini dilakukan untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pada pasien BPJS rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjono Selong serta mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi waktu tunggu resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjono Selong. Sampel yang diamati adalah resep racikan dan non racikan yang sudah ditentukan kriteria pengambilan data dengan menggunakan Lembar Pengambilan Data (LPD). Hasil pengamatan yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjono Selong sudah memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pelayanan kesehatan khususnya pelayanan resep obat racikan dan non racikan. Rata-rata waktu tunggu yang di butuhkan dalam mengerjakan resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjono Selong adalah 54 menit untuk obat racikan dan 29 menit untuk obat non racikan. Dengan demikian waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan memiliki rata-rata waktu tunggu yang tidak melebihi standar pelayanan resep berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008.

Kata kunci : Waktu tunggu, Pasien Rawat jalan, Instalasi farmasi

ABSTRACT

Waiting time is the time used by patients to get prescription services. The length of time the patient waits can reflect how the hospital manages the service component that is tailored to the patient's situation and expectations. This observation was carried out to find out the waiting time for concoction and non-concoction prescription services in outpatient BPJS patients at the Dr. General Hospital Pharmacy Installation. R. Soedjono Selong and find out what factors influence the prescription waiting time in the Pharmacy Installation of the Regional General Hospital Dr. R. Soedjono Selong. The sample observed was a recipe for concoction and non-concoction which had been determined by the criteria for taking data by using Data Retrieval Sheets (LPD). Regional Dr. R. Soedjono Selong has provided maximum service to health services. The average waiting time required for working on a prescription at the Regional General Pharmacy Dr. R. Soedjono Selong is 54 minutes for concoction drugs and 29 minutes for non-concoction drugs. Thus, the waiting time for concoction and non-concoction recipe services has an average waiting time that does not exceed prescription service standards based on 129/Menkes/SK/II/2008.

Keywords: Waiting time, Outpatient, Pharmacy installation

PENDAHULUAN

Pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) nomor 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit menyebutkan bahwa rumah sakit (RS) adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*) [6].

Waktu tunggu menjadi salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit, waktu tunggu pelayanan obat non racikan merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat non racikan dengan standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan yaitu ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu ≤ 60 menit [5].

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Maftuhah (2016) bahwa jumlah resep yang diterima di depo farmasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Selain itu, jumlah item obat tiap resep dan jumlah racikan pada tiap resep juga mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep.

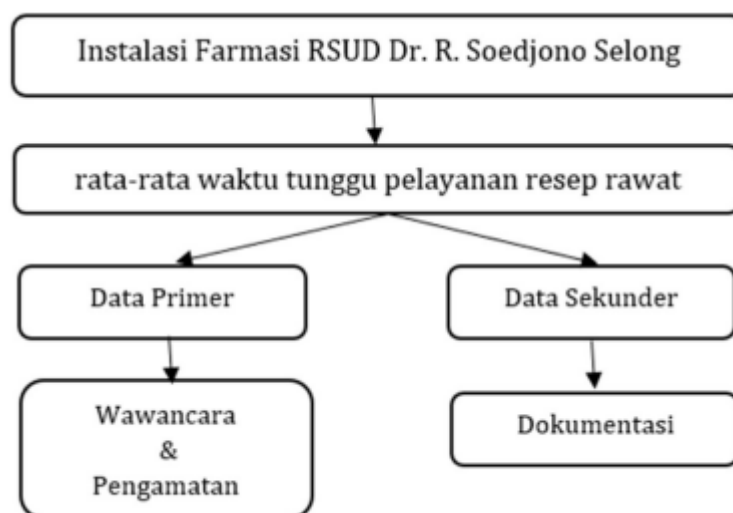
Hasil dari beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep masih lama atau belum sesuai standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan yaitu > 60 menit [3]. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Septini (2012) rata-rata waktu tunggu untuk resep non racikan adalah 39 menit dan waktu tunggu resep racikan adalah 60,4 menit [7].

Rumah Sakit Umum daerah Dr. R. Sodjono Selong yang pada awalnya adalah praktek pribadi yang didirikan oleh Dr. R. Seodjono pada tahun 1912 yang selanjutnya berkembang menjadi Poli Pelayanan Umum hingga tahun 1932. Poli Pelayanan Umum tersebut pada tahun 1932 dikembangkan menjadi Poliklinik Keperawatan dengan kapasitas 10 (sepuluh) tempat

tidur yang kemudian berkembang menjadi Rumah Sakit Umum hingga sekarang [1]. Sejak menjadi Rumah Sakit Umum jumlah pasien yang berkunjung ke RSUD Dr. R. Soedjono Selong semakin meningkat yang berarti akan berdampak pada waktu tunggu pasien. Berdasarkan latar belakang di atas, maka diperlukan evaluasi untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. R. Soedjono Selong.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, ada dua sumber yang digunakan dalam pengumpulan data yakni data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari pengamatan dan wawancara. Peneliti melakukan pengamatan langsung dan pencatatan waktu tunggu pelayanan resep dalam formulir pencatatan waktu tunggu menggunakan form dalam bentuk Lembar Pengumpulan Data (LPD) yang berisi nomor resep, waktu penyerahan resep, waktu penerimaan obat, dan keterangan resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjono Selong. Peneliti mencatat waktu setiap proses mulai dari resep yang diserahkan pasien kepetugas sampai dengan waktu penyerahan obat kepada pasien. Selain itu, wawancara mendalam dengan narasumber juga dilakukan untuk mendapatkan informasi mendalam dari yang terkait. Selanjutnya, data sekunder diperoleh dari data yang telah didokumentasikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjono Selong.



Gambar 1. Proses pengumpulan data

HASIL DAN PEMBAHASAN

Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa Rumah Sakit. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien [2].

Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi suatu mutu pelayanan adalah dimensi waktu lama pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Oleh karena itu, dilakukan pengukuran waktu tunggu pelayanan resep obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjono Selong Lombok Timur.

Resep obat yang masuk di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dr. R. Soedjono Selong dipisahkan antara resep obat racikan dan resep obat non racikan. Saat resep diterima, resep diberikan nomor antrian untuk mempermudah pencatatan waktu tunggu. Alur pelayanan untuk resep obat racikan adalah penomoran, mengentri data (resep), penulisan etiket, penyiapan obat, peracikan obat, pengecekan obat, dan penyerahan obat. Sedangkan untuk resep obat non racikan adalah penomoran, mengentri data (resep), penulisan etiket, penyiapan obat, pengecekan obat, dan penyerahan obat.

Tabel 1. Data Waktu Tunggu

NO	HARI/TANGGAL	RACIKAN (MENIT)	NON RACIKAN (MENIT)
1	1 Maret 2019	0:45	0:27
2	2 Maret 2019	0:34	0:19
3	4 Maret 2019	0:34	0:27
4	5 Maret 2019	0:51	0:33
5	6 Maret 2019	1:01	0:34
6	8 Maret 2019	0:40	0:25
7	9 Maret 2019	0:46	0:22
8	11 Maret 2019	0:50	0:26
9	12 Maret 2019	0:52	0:33
10	13 Maret 2019	0:45	0:31
11	14 Maret 2019	0:45	0:39
12	15 Maret 2019	0:55	0:29
13	16 Maret 2019	0:46	0:31
14	18 Maret 2019	1:09	0:55
15	19 Maret 2019	0:46	0:26
16	20 Maret 2019	0:38	0:27
17	21 Maret 2019	0:56	0:32
18	22 Maret 2019	0:51	0:34
19	23 Maret 2019	0:53	0:30
20	25 Maret 2019	0:51	0:31
21	26 Maret 2019	0:50	0:31
22	27 Maret 2019	0:52	0:27
23	28 Maret 2019	3:09	0:23
24	29 Maret 2019	0:52	0:28

25	30 Maret 2019	0:54	0:17
JUMLAH		22:41	12.29
RATA-RATA		0:54	0:29

Untuk pengukuran rata-rata waktu yang digunakan untuk melayani resep sampai ke tangan pasien dilakukan dengan menggunakan sampel sebanyak 50 resep pasien yang diperoleh sehari dengan rincian waktu 15 resep di awal pelayanan dari jam 08.00 – 09.00, 20 resep dari jam 10.00 – jam 11.30 dan 15 resep dari jam 12 – jam 14.00.

Dari hasil tersebut diperoleh data untuk resep racikan yang sesuai standar sebanyak 92%, yang tidak sesuai standar hanya 8% , sedangkan untuk resep non racikan yang sesuai standar sebanyak 56% dan yang tidak sesuai standar sebanyak 44 % dengan rata-rata total waktu untuk pengerjaan resep obat racikan adalah 54 menit dan resep non racikan 29 menit.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit adalah kurang dari 30 menit untuk obat non racikan dan kurang dari 60 menit untuk non racikan. Proses pelayanan resep obat non racikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjono Selongsudah memenuhi standar pelayanan resep yaitu 29 menit. Adapun faktor yang mempengaruhi pelayanan resep obat non racikan hampir sama dengan resep obat racikan, akan tetapi obat racikan membutuhkan waktu yang lebih lama karena harus menghitung dosis, menimbang bahan, dan mengambil beberapa jenis obat yang akan diracik.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjono Selong termasuk dalam kategori yang cukup maksimal dalam memberikan pelayanan resep obat karena dari hasil pengamatan di dapatkan rata-rata untuk resep obat racikan adalah 54 menit dan resep obat non racikan adalah 29 menit, dimana hasil ini sesuai standar waktu yang telah ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada rumusan masalah, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut : lama waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan adalah 54 menit untuk resep racikan dan 29 menit untuk resep non racikan dan hal ini sudah sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008. Dalam mengoptimalkan pelayanan, diupayakan untuk membuat ruang tunggu yang nyaman. Selain itu, untuk pengembangan pengetahuan dan informasi, perlu juga dilakukan penelitian lebih lanjut untuk menganalisis waktu tunggu pengerjaan resep berdasarkan resep obat kombinasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terimakasih kepada RSUD Dr. R. SOEDJONO SELONG dan berbagai pihak lain yang terlibat dan memberi bantuan sehingga penelitian ini dapat terwujud.

DAFTAR PUSTAKA.

- [1] Anonim, 2016, *Profil RSUD Dr. R. Soedjono Selong.*, Lombok Timur, Nusa Tenggara Barat.
- [2] Bagus Ida, 2015, *Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Ruang Obat Puskesmas Pagesangan.*, Karya Tulis Ilmiah, Mataram.
- [3] Bustani, N.M., Rattu, A.J. & Saerang, J.S.M. 2015. *Analisis Lama Waktu Tunggu*
- [4] Maftuhah, A. dan Susilo, R. (2016). Waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Depo farmasi rsud gunung jati kota cirebon 2016. *Jurnal Farmasi Cirebon: Akademik farmasi.* Halaman 41-42.
- [5] Menkes, RI. (2008). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan RI. Halaman 13.
- [6] Menkes, RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan RI. Halaman 11-40.
- [7] Septini, R. (2012). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalandi Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Subroto tahun 2011. Tesis. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat. Halaman 07-35. Wongkar, L. (2000), Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat di Apotek Kimia Farma Kota Pontianak 2000. Universitas Indonesia, Depok. Halaman 79-84. Universitas Sumatera Utara.