

ARTIKEL ILMIAH

**ANALISA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN BPJS
DI INSTALASI FARMASI RSUD KANJURUHAN KEPANJEN**

KABUPATEN MALANG

DINI NUR DIANA

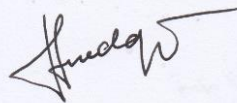
NIM 15.180

Telah di periksa dan di setujui untuk dipublikasikan

YAYASAN PUTERA INDONESIA

MALANG

Pembimbing



Tri Danang Kurniawan, S.Si., Apt

**ANALISA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN
BPJS DI INSTALASI FARMASI RSUD KANJURUHAN KEPANJEN
KABUPATEN MALANG**

***ANALYSIS OF WAITING TIME FOR OUTPATIENT SERVICES BPJS IN
PHARMACEUTICAL INSTALLATION OF RSUD KANJURUHAN
KEPANJEN MALANG REGENCY***

Dini Nur Diana

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Salah satu standar pelayanan minimal farmasi rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan resep adalah waktu yang diukur pada saat resep masuk ke Instalasi Farmasi sampai dengan waktu pasien siap untuk menerima obat pada hari tersebut. Waktu tunggu berpengaruh pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep BPJS rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kanjuruhan Kepanjen Kabupaten Malang. Metode penelitian ini adalah deskriptif dengan cara mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan dan dihitung rata-rata waktu tunggu pelayanan resep. Jumlah sampel penelitian ini adalah 100 lembar resep dengan 34 lembar resep racikan dan 66 lembar resep non racikan. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi unit BPJS RSUD Kanjuruhan Kepanjen Kabupaten Malang pada bulan maret tahun 2018. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah 73,52 menit, sedangkan obat non racikan adalah 49,92 menit. Hal tersebut belum sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit dan standar mutu pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kepmenkes No.129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit untuk obat non racikan ≤ 30 menit dan untuk obat racikan ≤ 60 menit, maka Instalasi Farmasi harus mampu membenahi kekurangan dalam pelayanan yang telah dilakukan.

Kata Kunci : Instalasi farmasi, resep,Waktu tunggu pelayanan

ABSTRACT

One of the minimum standard hospital pharmacy service is waiting time. Waiting time of Drug Service is the time measured at the time of admission into the Pharmaceutical Installation up to the time the patient is ready to receive the medication on that day. Waiting time affects the quality of service and patient satisfaction. The aim of this study is to determine the average of waiting time for Outpatient Services BPJS In Pharmaceutical Installation of RSUD Kanjuruhan Kepanjen Malang Regency. The method of this research is descriptive by describing the data that has been collected and calculated the average of waiting time of drug service. The amount of the samples in this research is 100 sheets of medical prescription with 34 pieces of concoction prescription and 66 sheets of non-concoction prescription. This research was conducted at Pharmaceutical Installation unit of BPJS RSUD Kanjuruhan Kepanjen Malang Regency in March 2018. The result showed that: the average of waiting time for concoction prescription was 73,52 minutes, while for non-concoction prescription was 49,92 minutes. It is not in accordance with the standard of

pharmaceutical services at the Hospital and the standard of quality service which has been determined in Kepmenkes No.129 year 2008 about standard hospital pharmacy service for non-concoction prescription ≤ 30 minutes and for concoction prescription ≤ 60 minutes, the Pharmaceutical Installation must be able to fix the deficiencies in services that have been done.

Keywords: Pharmaceutical Installation, Prescription, Waiting Time of Drug Servis

PENDAHULUAN

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Sebagaimana tercantum pada pasal 7 Permenkes No. 72 tahun 2016 bahwa setiap tenaga kefarmasian rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan kefarmasian wajib mengikuti standar pelayanan kefarmasian (Permenkes, 2016).

Salah satu standar pelayanan minimal farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan obat non racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat non racikan dengan standar minimal yang ditetapkan Kementerian Kesehatan adalah ≤ 30 , sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu ≤ 60 menit, (Kepmenkes 2008).

Waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien (Esti *et al*, 2015). Hasil dari beberapa penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep masih lama atau belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan. Contohnya di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan adalah 51.73 menit dan pelayanan resep obat racikan adalah 50.54 menit (Nurma *et al*, 2017). Sedangkan waktu tunggu pelayanan resep di depo farmasi rawat jalan lantai 1 RSUD Gunung Jati Kota Cirebon untuk resep non racikan adalah 92,41 menit dan untuk resep racikan adalah 146,31 menit (Aida Maftuhah, 2016).

Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan merupakan salah satu rumah sakit tipe B milik pemerintah Kabupaten Malang yang mempunyai tugas membantu pemerintah daerah dalam pembangunan kesehatan. Dari

data kunjungan pasien BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Kanjuruhan Kepanjen pada tahun 2016 berjumlah 31.902, sedangkan di tahun 2017 berjumlah 53.128 kunjungan. Semakin meningkatnya kunjungan pasien BPJS di Instalasi Farmasi akan mengakibatkan antrian pengambilan obat semakin banyak dan hal ini akan berdampak pada waktu tunggu pasien untuk mendapatkan obat menjadi lebih lama.

Berdasarkan uraian di atas dan sampai saat ini masih belum ada penelitian tentang waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan BPJS di instalasi farmasi RSUD Kanjuruhan Kepanjen, maka peneliti ingin melakukan penelitian tentang lama waktu tunggu pelayanan resep di IFRS unit BPJS Rawat Jalan baik resep obat non racikan maupun resep obat racikan dengan harapan hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan data kuantitatif.

Pengumpulan data kuantitatif melalui lembar observasi waktu tunggu pelayanan resep dengan mengamati mulai dari proses penerimaan resep hingga penyerahan obat dan cara Pengambilan sampel dengan menggunakan metode *random sampling*. Waktu penelitian ini yaitu pada bulan Maret tahun 2018. Analisa data dalam penelitian ini adalah secara deskriptif, yaitu dengan cara mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan dan dihitung rata-rata waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Kanjuruhan Kepanjen. Data waktu tunggu didapat dari semua sampling kemudian dihitung rata-rata waktu tunggu dan dianalisis kemudian dihubungkan dengan standar pelayanan di RSUD Kanjuruhan Kepanjen Kabupaten Malang. Data waktu tunggu dirubah dalam satuan menit.

HASIL PENELITIAN

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 lembar resep, 66 lembar merupakan resep obat non racikan dan 34 lembar merupakan resep obat racikan. Rata-rata waktu tunggu obat non racikan adalah 49,16 menit sedangkan rata-rata waktu tunggu obat racikan adalah 71,93

menit. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel 4.1 dan tabel 4.2.

Tabel 4.1 Rata-Rata Waktu Tunggu Obat Non Racikan

NO.	TAHAPAN PELAYANAN	RATA-RATA WAKTU YANG DIBUTUHKAN (MENIT)		JUMLAH
		DELAY	PROSES	
1.	Penerimaan	0	0,06	0,06
2.	Verifikasi	9,49	0,40	9,89
3.	Input data	8,98	0,83	9,81
4.	Penulisan Etiket	5,75	0,71	6,46
5.	Peracikan	4,42	3,83	8,25
6.	Pengecekan	2,30	0,33	2,63
7.	Penyerahan	11,49	0,57	12,06
	Total	42,43	6,73	49,16

Tabel 4.2 Rata-Rata Waktu Tunggu Obat Racikan

NO.	TAHAPAN PELAYANAN	RATA-RATA WAKTU YANG DIBUTUHKAN (MENIT)		JUMLAH
		DELAY	PROSES	
1.	Penerimaan	0	0,05	0,05
2.	Verifikasi	12,47	0,67	13,14
3.	Input data	11,86	1,19	13,05
4.	Penulisan Etiket	8,35	0,90	9,25
5.	Peracikan	9,78	10,83	20,61
6.	Pengecekan	3,41	0,46	3,87
7.	Penyerahan	11,23	0,73	11,96
	Total	57,1	14,83	71,93

PEMBAHASAN

Berdasarkan data waktu tunggu pada hasil penelitian didapatkan bahwa rata-rata waktu delay untuk obat non racikan yaitu 42,43 menit, rata-rata waktu proses yaitu 6,73 menit. Hal ini mengakibatkan rata-rata waktu tunggu pelayanan obat non racikan menjadi 49,16 menit. Untuk obat racikan rata-rata waktu delaynya 57,1 menit dengan rata-rata waktu proses 14,83 sehingga rata-rata waktu tunggu menjadi 71,93 menit atau lebih lama dari waktu yang telah ditetapkan.

Pada tahap penerimaan waktu yang dibutuhkan termasuk cepat yaitu tidak lebih dari satu menit karena pada tahap ini resep tidak mengalami delay karena resep yang diterima langsung diberikan nomor resep.

Pada tahap verifikasi rata-rata waktu delay untuk obat non racikan yaitu 9,49 menit dan obat racikan 12,47 menit. Delay pada tahap verifikasi yang lama bisa disebabkan karena adanya penumpukan resep yang memerlukan waktu verifikasi karena petugas harus memeriksa berapa jumlah obat yang boleh diberikan kepada pasien. Rata-rata

waktu yang dibutuhkan pada proses verifikasi obat non racikan adalah 0,40 menit dan 0,67 menit untuk obat racikan.

Pada tahap input data obat non racikan membutuhkan waktu delay rata-rata 8,98 menit dan 11,86 menit untuk obat racikan. Delay pada tahap input data salah satunya disebabkan karena penumpukan resep yang di sebabkan karena jumlah data obat yang dimasukkan tidak sama sehingga waktu delay menjadi lebih lama. Rata-rata waktu yang dibutuhkan pada proses input data obat non racikan adalah 0,83 menit dan 1,19 menit untuk obat racikan. Proses ini juga memerlukan waktu karena petugas harus memasukkan data pasien dan obatnya ke komputer.

Pada tahap penulisan etiket obat non racikan membutuhkan waktu delay rata-rata 5,75 menit dan 8,35 menit untuk obat racikan. Delay pada tahap etiket dipengaruhi oleh jumlah resep dan jumlah item obat yang perlu diberi etiket.

Pada tahap dispensing obat non racikan membutuhkan waktu delay rata-rata 4,42 menit dan 9,78 menit

untuk obat racikan. Rata-rata waktu proses pada obat non racikan adalah 3,83 menit dan 10,83 menit untuk obat racikan. Lamanya waktu dispensing bisa disebabkan karena jumlah item obat yang disiapkan banyak, kecepatan dari setiap tenaga pelaksana yang tidak sama, dan pada obat racikan membutuhkan waktu yang lebih lama karena harus melalui tahap peracikan.

Pada tahap pengecekan rata-rata waktu delay untuk obat non racikan adalah 2,30 menit dan 3,41 menit untuk obat racikan. Rata-rata waktu proses obat non racikan 0,33 menit dan 0,46 menit untuk obat racikan. Waktu pengecekan termasuk cepat karena obat yang sudah siap langsung di serahkan pada petugas yang mengecek obat.

Pada tahap penyerahan rata-rata waktu delay obat non racikan adalah 11,49 menit dan 11,23 menit untuk obat racikan. Rata-rata waktu proses obat non racikan adalah 0,57 menit dan 0,73 menit untuk obat racikan, lamannya proses ini disebabkan adanya antrian panggilan pasien serta pemberian informasi tentang obat

kepada pasien yang perlu penjelasan lebih mendetail tentang obat tersebut.

Berdasarkan hal tersebut waktu tunggu pelayanan obat racikan dan obat non racikan masih belum sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit dan standar pelayanan Kepmenkes No.129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

KESIMPULAN

Jumlah resep yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 lembar resep dengan 66 lembar resep adalah resep obat non racikan dan 34 lembar resep adalah resep obat racikan. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep BPJS rawat jalan untuk obat non racikan adalah sebesar 49,16 menit, sedangkan untuk obat racikan rata-ratanya adalah 71,93 menit, yang artinya bahwa pelayanan resep rawat jalan BPJS belum mencapai standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit dan belum sesuai dengan standar mutu pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kepmenkes No.129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit

untuk obat non racikan ≤ 30 menit dan untuk obat racikan ≤ 60 menit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih dipersembahkan untuk instalasi farmasi RSUD Kanjuruhan Kepanjen Kabupaten Malang.

DAFTAR RUJUKAN

- Aida, M. Rinto, S. 2016. *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Depo Farmasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon.*
- Anonim. www.bpjs-kesehatan.go.id. (Diakses tanggal 04 Desember 2017).
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Departemen Kesehatan RI, 2008, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008, Tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit.*, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 2009, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009, Tentang Kesehatan.*, Jakarta.
- Esti, A. Puspitasari, Y. & Rusmawati, A., 2015. *Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap*

- Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum.*
- Husein, Umar., 2009, *Metode Penelitian Untuk skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi II PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kementrian Kesehatan RI, 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 72 Tahun 2014, Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.*, Jakarta.
- Kementrian Kesehatan RI, 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 56 Tahun 2014, Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.*, Jakarta.
- Nurma, K.P, Antono, S. & Septo, P.A., 2017 *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Depo Farmasi Gedung MCEB RS Islam Sultan Agung Semarang. Jurnal Kesehatan Masyarakat vol 5 (1) : 103-110.*
- Notoatmodjo., 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan.*, Jakarta PT. Rineka cipta.
- Pedoman Pelayanan Farmasi RSUD “Kanjuruhan “ Kepanjen, 2013 *Tentang Kebijakan Pedoman Pelayanan Farmasi RSUD Kanjuruhan, 2013.*
- RSUD Kanjuruhan Kepanjen, SOP Meracik Obat Standart Prosedur, Kepanjen.
- Siregar, CH. JP, dan Amalia, L., 2004 *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan, 25-49, Penerbit Buku Kedokteran ecg, Jakarta.*