

**ARTIKEL ILMIAH**

**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT PASIEN  
RAWAT JALAN DI RS "X" KABUPATEN MALANG**

**NADA RIZKI MAYASARI**

**NIM 16.116**

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan



Dr. Erna Susanti, M.Biomed, Apt.

**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT PASIEN  
RAWAT JALAN DI RS "X" KABUPATEN MALANG**

***EVALUATION OF WAITING TIME FOR OUTPATIENT PRESCRIPTION  
SERVICES IN HOSPITAL "X" MALANG REGENCY***

---

**Nada Rizki Mayasari**

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

---

**ABSTRAK**

Salah satu standar pelayanan minimal farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racikan)  $\leq 30$  menit dan pelayanan obat racikan  $\leq 60$  menit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa lama waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan di RS "X" Kabupaten Malang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan pengambilan sampel dengan menggunakan metode *proporsional sampling*. Waktu penelitian yaitu pada bulan Januari–Maret 2019. Jumlah resep yang diteliti dalam penelitian ini sebanyak 530 resep terdiri dari 374 resep obat non racikan dan 156 resep obat racikan. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata waktu tunggu obat non racikan adalah 22,8 menit dan rata-rata waktu tunggu obat jadi atau obat non racikan adalah 36,1 menit. Hasil tersebut sudah sesuai standar.

Kata Kunci : Waktu Tunggu Pelayanan, Resep Obat.

**ABSTRACT**

One of the minimum pharmaceutical service standards in hospitals is service waiting time. The waiting time for service is the grace period for the patient to submit the prescription until receiving the drug. Based on the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia No. 129 of 2008 concerning Hospital Minimum Service Standards, standard waiting time for finished medicine services (non dispensing)  $\leq 30$  minutes and dispensing drug services  $\leq 60$  minutes. This study aims to determine how long the waiting time for prescription medication services for outpatients in "X" Hospital, Malang Regency. This research is a descriptive research and sampling using a proportional sampling method. The time of the study was in January - March 2019. The number of prescriptions examined in this study were 530 recipes consisting of 374 prescription non dispensing drugs and 156 recipes of dispensing drugs. The results showed that the average waiting time of non-concocted drugs was 22.8 minutes and the average waiting time for finished drugs or non-concocted drugs was 36.1 minutes. These results are in accordance with the standard.

Keywords: Service Waiting Time, Prescription Medication.

**PENDAHULUAN**

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan pelayanan di rumah sakit yang menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan

Minimal Rumah Sakit, pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit. Indikator mutu kualitas pelayanan kefarmasian mengacu pada Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (Depkes RI, 2008).

Standar pelayanan minimal merupakan tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat. Indikator dari Standar Pelayanan Minimal Farmasi Rumah Sakit meliputi waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racikan) dan obat racikan, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat, kepuasan standar waktu  $\leq 30$  menit. Waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan dengan standar waktu  $\leq 60$  menit (Depkes RI, 2008).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Maftuhah Manusia (SDM) yang kurang memadai juga berpengaruh sehingga hasil yang diperoleh pada penelitian tersebut adalah rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan

pelanggan, dan penulisan resep sesuai formularium.

Salah satu indikator dari Standar Pelayanan Minimal Farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat. Waktu tunggu pelayanan dibedakan menjadi dua yaitu waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racikan) dan waktu tunggu pelayanan obat racikan. Waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racikan) adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi (non racikan) dengan (2016), diketahui bahwa banyaknya jumlah resep yang diterima dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep, baik resep non racikan maupun resep racikan. Selain itu, jumlah item obat tiap resep dan jumlah racikan pada tiap resep juga mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Sumber Daya adalah 92,41 menit dan untuk resep racikan adalah 146,31 menit. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di depo farmasi rawat jalan lantai 1 RSUD

Gunung Jati Kota Cirebon tidak memenuhi standar pelayanan minimal waktu tunggu pelayanan resep yaitu untuk resep non racikan  $\leq$  30 menit dan untuk resep racikan  $\leq$  60 menit (Maftuhah dan Susilo 2016).

Waktu tunggu pelayanan berpengaruh pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Jika waktu tunggu pelayanan resep lama tidak sesuai dengan standar yang ada maka akan mengurangi kenyamanan pasien dan dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien menerima pelayanan di fasilitas tersebut (Wijono, 1999).

Penelitian ini difokuskan untuk evaluasi waktu tunggu pelayanan resep di salah satu rumah sakit swasta yakni RS “X” Kabupaten Malang. Dari tahun ke tahun jumlah pasien di RS “X” tersebut semakin meningkat sehingga dapat berdampak pada waktu tunggu pelayanan resep menjadi lebih lama. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep obat racikan maupun non racikan pada pasien

rawat jalan di RS “X” Kabupaten Malang apakah sudah sesuai standar atau tidak sebagai bahan evaluasi agar dapat memberikan pelayanan lebih baik kedepannya, dan apakah sudah.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan pengambilan sampel dengan menggunakan metode *proporsional sampling*. Waktu penelitian yaitu pada bulan Januari–Maret 2019. Dilakukan perhitungan waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan kemudian dilakukan analisis terhadap kesesuaian dengan standar pelayanan minimal kategori lama waktu tunggu.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Data penelitian ini didapatkan dari rekapitulasi waktu tunggu pelayanan berdasarkan resep yang dilayani setiap spesialis pada bulan Januari hingga Maret 2019.

**Tabel 1. Rekapitulasi Waktu Tunggu Pelayanan Berdasarkan Spesialisasi Layanan**

No.	Spesialis	Jumlah resep	Rata-rata Waktu Tunggu (menit)	
			Non racikan	Racikan
1	Umum	65	17,3	20,9
2	IGD	31	10,69	15,1
3	Anak	29	9,15	46,7
4	Bedah	18	16,9	-
5	Kesehatan Jiwa	29	30,05	16,3
6	Mata	41	22,61	12,67
7	Obgyn	17	16,49	-
8	Orthopedi	3	5,3	-
9	Paru-paru	100	19,87	33,5
10	Geriatri	98	22,61	50,05
11	Syaraf	70	27,34	44,6
12	THT	29	26,06	13,86
	Total	530 resep	18,64 menit	28,2 menit

Pada penelitian ini banyak adalah pada spesialis paru-paru dan yang paling sedikit adalah pada poli orthopedi. didapatkan sampel sebanyak 530 resep dari 12 spesialis yang ada. Dari ke 12 spesialis tersebut yang paling

**Tabel 2. Jumlah Sampel Berdasarkan Jenis Pelayanan Resep**

No.	Jenis Resep	Jumlah sampel
1	Non racikan	374
2	Racikan	156
	Total	530

Data penelitian diperoleh dari resep bulan Januari sampai bulan Maret di RS “X” Kabupaten Malang. Pada hasil penelitian didapatkan jumlah sampel sebanyak 530 resep, terdiri dari 374 resep non racikan dan 156 resep racikan. Berdasarkan hasil tersebut dapat dilihat bahwa jumlah resep non racikan lebih banyak daripada jumlah resep racikan.

**Tabel 3. Rekapitulasi Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Non Racikan**

Rata-rata waktu tunggu pelayanan	Jumlah resep	Waktu tunggu pelayanan Januari	Jumlah resep	Waktu tunggu pelayanan Februari	Jumlah resep	Waktu tunggu pelayanan Maret
Minggu I	80	19,58	23	19,9	10	21
Minggu II	70	20,21	25	23,08	18	26,89
Minggu III	74	21,83	7	32,28	15	22,87
Minggu IV	36	19,52	7	18,7	9	19,7
Total resep	260 resep	-	62 resep	-	52 resep	-
Rata-rata waktu	-	20,28 menit	-	23,51 menit	-	22,63 menit

Total resep obat non racikan pada bulan Januari hingga bulan Maret adalah 374 resep. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan sudah sesuai standar

yaitu  $\leq 30$  menit sesuai dengan Kepmenkes No. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

**Tabel 4. Rekapitulasi Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan**

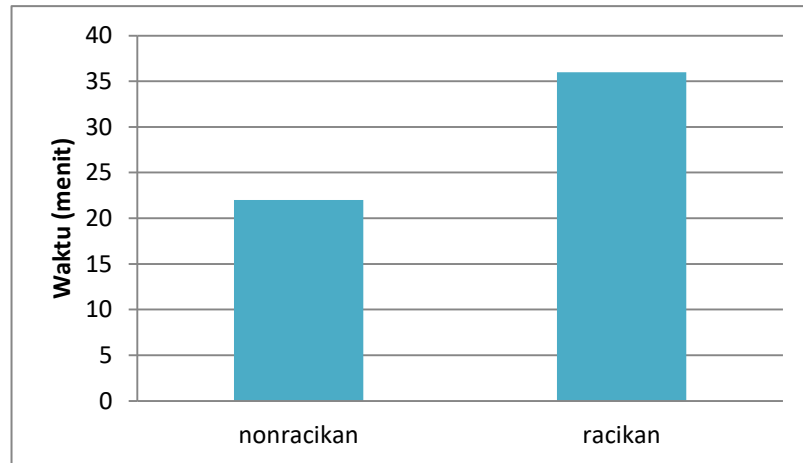
Rata-rata waktu tunggu pelayanan	Jumlah resep Januari	Waktu tunggu pelayanan Januari	Jumlah resep Februari	Waktu tunggu pelayanan Februari	Jumlah resep Maret	Waktu tunggu pelayanan Maret
Minggu I	19	19,58	6	19,9	9	21
Minggu II	31	20,21	10	23,08	6	26,89
Minggu III	37	21,83	6	32,28	9	22,87
Minggu IV	11	19,52	5	18,7	7	19,7
Total resep	98 resep	-	27 Resep	-	31 resep	-
Rata-rata waktu	-	42,38 menit	-	34,05 Menit	-	31,8 menit

Total resep obat racikan pada bulan Januari hingga bulan Maret adalah 156 resep. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan sudah sesuai standar yaitu  $\leq 60$  menit sesuai dengan Kepmenkes No. 129

tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

**Tabel 5. Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan**

Waktu tunggu pelayanan	Januari (menit)	Februari (menit)	Maret (menit)	Rata-rata	Standar
Obat Non racikan	20,41	22,47	23,37	22,08 menit	$\leq 30$ menit
Obat Racikan	40	36,15	32,16	36,1 menit	$\leq 60$ menit

**Gambar 1. Grafik Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Bulan Januari Hingga Bulan Maret 2019**

Dari keseluruhan sampel resep dari bulan Januari hingga bulan Maret, rerata waktu tunggu pelayanan obat non racikan adalah 22,8 menit sesuai dengan standar  $\leq 30$  menit, sedangkan rerata waktu

tunggu pelayanan obat racikan adalah 36,1 menit sesuai standar  $\leq 60$  menit. Pada gambar 1 dapat diketahui bahwa waktu tunggu pelayanan resep non racikan lebih cepat daripada resep racikan.

**Tabel 6. Rekapitulasi Berdasarkan Sub Variabel Layanan Resep Obat Non Racikan**

Waktu	Penerimaan	Penyiapan - penyerahan
Januari	12,2 menit	9,4 menit
Februari	13,2 menit	11,6 menit
Maret	13,4 menit	10,5 menit
Total	12,9 menit	10,5 menit

**Tabel 7. Rekapitulasi Berdasarkan Sub Variabel Layanan Resep Obat Racikan**

Waktu	Penerimaan	Penyiapan - penyerahan
Januari	28,9 menit	12,3 menit
Februari	27,2 menit	10 menit
Maret	20,4 menit	13,1 menit
Total	25,5 menit	11,8 menit

Waktu tunggu pelayanan resep meliputi waktu penerimaan, penyiapan, pemeriksaan, dan penyerahan. Waktu penerimaan meliputi skrining resep secara administratif, farmasetis serta farmakologis. Tahap penyiapan yaitu obat disiapkan sesuai dengan resep atau dilakukan peracikan untuk resep racikan dan diberi etiket sesuai ketentuan yang ada. Tahap pemeriksaan yaitu tahap sebelum penyerahan obat ke pasien, perlu adanya pemeriksaan ulang untuk menghindari terjadinya kesalahan sehingga obat yang akan diserahkan ke pasien tepat.

Data penelitian ini diperoleh dari resep bulan Januari sampai bulan Maret 2019 di RS "X" Kabupaten Malang. Dari hasil penelitian didapatkan jumlah sampel sebanyak 530 resep, terdiri dari 374 resep non racikan dan 156 resep racikan. Berdasarkan hasil tersebut dapat dilihat bahwa jumlah resep non racikan lebih banyak daripada jumlah resep racikan.

Pada RS "X" Kabupaten Malang terdapat 12 poli atau spesialis meliputi poli umum, IGD, anak, bedah, kesehatan jiwa, mata,

obgyn, orthopedi, paru-paru, geriatri, syaraf, dan THT. Pada masing-masing spesialis tersebut berbeda waktu tunggu pelayanan obatnya. Untuk pelayanan resep obat non racikan waktu tunggu pelayanan yang paling lama adalah pada spesialis kesehatan jiwa, hal ini dikarenakan jumlah item obat yang diresepkan oleh dokter lebih banyak dibandingkan dengan resep dari spesialis yang lain sehingga dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan menjadi lebih lama. Untuk pelayanan resep obat racikan waktu tunggu pelayanan yang paling lama adalah pada spesialis penyakit dalam, hal ini dikarenakan banyaknya gejala yang dialami oleh pasien sehingga obat yang harus diracik lebih banyak dan waktu pelayanan lebih lama. Data rata-rata waktu tunggu pelayanan berdasarkan spesialisasi layanan bisa dilihat pada tabel 5 dan gambar 1.

Untuk pelayanan resep obat non racikan maupun racikan waktu yang paling lama adalah pada tahap penerimaan. Hal itu dikarenakan lamanya proses input data resep ke komputer. Waktu penerimaan dihitung dari selang waktu mulai



resep diterima hingga akan dilakukan penyiapan obat. Pada waktu penyiapan dihitung dari selang waktu mulai menyiapkan obat untuk diracik ataupun tidak diracik hingga tahap pemeriksaan dan penyerahan karena pada tahap pemeriksaan waktu tidak tercatat. Pada tahap pemeriksaan banyak waktu yang tidak tercatat pada resep bisa jadi karena pada tahap tersebut bersamaan dengan tahap penyerahan obat ke pasien sehingga petugas langsung mencatat pada waktu penyerahan.

Penelitian ini hanya meneliti waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RS "X" Kabupaten Malang secara umum saja. Untuk dapat melihat data yang lebih variatif dapat dilakukan dengan melakukan penelitian pelayanan resep berdasarkan jenis pasien BPJS dan non BPJS.

#### **KESIMPULAN**

Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan di RS "X" Kabupaten Malang selama bulan Januari sampai bulan Maret untuk resep non racikan adalah 22,8 menit, sedangkan untuk resep racikan adalah 36,1 menit.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, rata-rata waktu tunggu pelayanan tersebut sudah sesuai dengan standar yakni untuk resep non racikan  $\leq 30$  menit dan untuk resep racikan  $\leq 60$  menit.

#### **SARAN**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, penelitian dengan tema sejenis disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan meneliti pelayanan resep berdasarkan jenis pasien BPJS dan non BPJS.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terimakasih dipersembahkan untuk Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang.

#### **DAFTAR RUJUKAN**

Departemen Kesehatan RI. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/MENKES/SK/X/2004 Tentang Standart Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*. Jakarta. Halaman 12.

- Departemen Kesehatan 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.
- Departemen Kesehatan RI. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta.
- Departemen Kesehatan 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.
- Karuniawati, H. dkk. 2016. Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Salatiga. Kartika: Jurnal Ilmiah Farmasi 4 (1): 20–25.
- Maftuhah, A. dan Susilo,R. 2016. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Depo Farmasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon Tahun 2016. Medical Sains 1 (1): 39–44.
- Siregar dan Amalia. 2003. Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapannya. EGC, Jakarta.
- Siregar, Sri Endang. 2018. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara.
- Wijono, J., 1999. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya: Airlangga University Press
- Wongkar,L. 2000. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat di Apotek Kimia Farma Kota Pontianak Tahun 2000. Universitas Indonesia, Depok. Halaman 79-84.