

**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT
INAP RUMAH SAKIT "X" DI KABUPATEN MALANG**

***EVALUATION OF WAITING TIME FOR PRESCRIPTION SERVICES FOR
INPATIENTS "X" IN MALANG DISTRICT***

Yanisha Aflaha

Akademi Farmasi Putera Indonesia Malang

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan salah satu bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit. Instalasi farmasi rumah sakit adalah suatu bagian yang menyelenggarakan seluruh kegiatan kefarmasian di rumah sakit, salah satu parameter untuk menilai pelayanan kefarmasian di rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu merupakan salah satu standart pelayanan minimal farmasi di rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan obat non racik adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat non racik dengan standart minimal yang ditetapkan yaitu ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu ≤ 60 menit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep obat racik dan non racik serta mengetahui kesesuaian waktu tunggu dengan persyaratan standart pelayanan minimal. Hasil rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan adalah 65,5 menit, sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep non racikan adalah 40,6 menit. Bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi pasien rawat inap Rumah Sakit "X" Kabupaten Malang belum memenuhi standar pelayanan minimal.

Katakunci : Pelayanan resep, waktu tunggu, standart pelayanan minimal.

ABSTRACT

Pharmacy services in hospitals are one of the inseparable parts of the hospital health care system. Hospital pharmacy installation is a part that organizes all pharmacy activities in hospitals, one of the parameters to assess the pharmacy services of hospitals is waiting time. Waiting time is one of the minimum pharmaceutical service standards in hospitals. The waiting time of refilled prescription service is the distance period starting of the patient give up a prescription until receiving refilled prescription with minimum standards established of the ministry health is ≤ 30 minutes, while the waiting time of dispensed prescription is the distance period starting of the patient give up a prescription until receiving dispensed prescription of ≤ 60 minutes. The study aims to determine the time to wait for recipes racic and non racial cuisine and to determine the suitability of waiting times with minimum service standards requirements. The average waiting time needed to complete the concoction recipe was 65,5 minutes, while the time needed to complete the non concoction recipe was 40,6 minutes. That the average waiting time for prescription services in a pharmacy Installation inpatient "X" in Malang district does not meet the minimum service standards.

Keywords : prescription services, waiting time, minimum standards of pharmaceutical services.

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan hal yang utama dalam pelayanan rumah sakit secara umum. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan nomor 72 tahun 2016 tentang standart pelayanan kefarmasian di rumah sakit menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan salah satu bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Menkes RI, 2016). Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) adalah suatu bagian yang menyelenggarakan seluruh kegiatan kefarmasian di rumah sakit, salah

satu parameter untuk menilai pelayanan kefarmasian di rumah sakit adalah waktu tunggu.

Waktu tunggu merupakan salah satu Standart Pelayanan Minimal (SPM) farmasi di rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan obat non racik adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat non racik dengan standart 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 (Menkes RI, 2008). Beberapa faktor yang mempengaruhi lama pelayanan mencakup rata-rata resep yang dilayani, rata-rata sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana.

Oleh karena itu, dalam penelitian akan dilakukan evaluasi layanan kefarmasian untuk memperbaiki mutu layanan pada rumah sakit, dan sebagai sarana untuk evaluasi layanan rumah sakit guna mengidentifikasi pada tahap persiapan layanan yang belum memenuhi Standart Pelayanan Minimal (SPM).

METODE PENELITIAN

Penelitian resep obat racikan dan non racikan pada bulan Januari sd Maret 2019 termasuk jenis penelitian deskriptif. Sampel ditentukan dengan cara random sampling peneliti hanya mengambil data 10% berdasarkan kegiatan secara langsung.

Tahap Penelitian

Adapun tahap penelitian sebagai berikut.

1. Mengumpulkan resep obat racikan dan non racikan pada pasien di Rumah Sakit "X" Kabupaten Malang. populasi
2. Melakukan sampling resep yang akan direkapitulasi waktu tunggu layanan.
3. Melakukan rekapitulasi waktu pelayanan resep obat racik dan non racikan.
4. Menganalisis data yang sudah terkumpul dan menghitung rata-rata waktu dan presentase tunggu resep.
5. Membandingkan dengan persyaratan Standart Pelayanan Minimal (SPM).

HASIL PENELITIAN

Penelitian telah dilaksanakan pada bulan Januari sd Maret 2019, didapat sampel sebanyak 532 resep, terdiri dari 489 resep non racikan dan 43 resep racikan. Hasil dari

Rata-rata waktu tunggu resep pasien rawat inap di RS “X” Kabupaten Malang tidak sesuai dengan standart pelayanan minimal.

Tabel 1. Rekapitulasi Sampel Resep Bulan Januari sd Maret 2019.

No	Jenis Resep	Jumlah Resep	Presentase
1	Racikan	43 Resep	8,1 %
2	Non Racikan	489 Resep	91,1 %
Total		532 Resep	100 %

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa rata-rata waktu tunggu peresepan obat racikan dan non racikan dari bulan Januari sd Maret yaitu 65,5 menit untuk resep non racikan dan 40,6 menit untuk resep racikan. Adapun waktu tunggu rata-rata dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2. Tabel Resep Obat Racikan.

No	Bulan	Jumlah resep	Waktu tunggu (menit)
1	Januari	16	650
2	Februari	12	488
3	Maret	15	610
		Total = 43	Rata-rata = 40,6

Tabel 3. Resep Obat Non Racikan.

No	Bulan	Jumlah resep	Waktu tunggu (menit)
1	Januari	203	13.307
2	Februari	133	8.718
3	Maret	153	10.021
		Total = 489	Rata-rata = 65,5

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit “X” Kabupaten Malang tidak memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit sesuai Kepmenkes No.129 tahun 2008 yang mempunyai Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk resep non racikan ≤ 30 menit dan resep racikan ≤ 60 menit. Sampel resep non racikan pada bulan Januari sebanyak 203 resep, pada bulan Februari sebanyak 133 resep dan pada bulan Maret sebanyak 153 resep. Sedangkan sampel resep racikan pada bulan Januari sebanyak 16 resep, pada bulan Februari sebanyak 12 dan pada bulan Maret sebanyak 15 resep. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan

resep racikan adalah 65,5 menit, sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep non racikan adalah 40,6 menit. Waktu tunggu pelayanan resep racikan lebih lama dibandingkan dengan pelayanan resep non racikan. Sejalan dengan penelitian Septini tentang peresepan bahwa ada hubungan antara jenis resep dengan waktu pelayanan resep (Septini, 2012).

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit "X" karena terdapat tiga tahap, tahap pertama adalah saat penerimaan resep. Penerimaan resep pada saat skrining terjadi beberapa kendala misalnya ketidaksesuaian peresepan obat dengan umur pasien. Tahap kedua adalah saat pengerjaan resep untuk racikan, dalam hal pengerjaan resep racikan dibutuhkan waktu yang cukup lama yaitu mulai dari perhitungan dosis, dan peracikan obat. Tahap ketiga ialah pada saat penyerahan, kurangnya tenaga kerja kefarmasian sehingga tidak tepatnya waktu penyerahan obat kepada pasien rawat inap. Sumber Daya Manusia (SDM) ditinjau dari segi kuantitas masih kurang memadai,

banyak atau sedikitnya tenaga teknis kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit sangat mempengaruhi kecepatan pelayanan resep di instalasi tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (sharif dan sukri, 2003) faktor yang mempengaruhi waktu tunggu. Faktor yang pertama adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber daya manusia yang kurang terampil dan professional akan menyebabkan durasi pelayanan semakin lama. Sebaliknya, ketersediaan sumber daya manusia yang cukup terampil, lama kerja, beban kerja, dan pengetahuan pegawai mempengaruhi lama waktu tunggu. Menurut (Puspitasari, 2011), pengalaman kerja mempengaruhi perilaku kinerja individu. Semakin lama pengalaman kerja seseorang, maka akan semakin terampil dan semakin lama masa kerja seseorang akan semakin menambah wawasan dan kematangan dalam melaksanakan tugas. Faktor yang kedua adalah peralatan fasilitas atau sarana dan prasarana. Sebagai contoh program komputer yang belum sempurna akan mengakibatkan beberapa pekerjaan dikerjakan secara

manual sehingga mempengaruhi lama waktu pelayanan dan lama waktu tunggu. Faktor yang ketiga adalah proses registrasi artinya proses bagaimana sistem resep masuk ke dalam instalasi farmasi untuk dilakukan pelayanan resep (Puspitasari, 2011).

Menurut Penelitian lain yang dilakukan oleh wijaya (2012) menunjukkan bahwa lama waktu tunggu dipengaruhi oleh sumber daya manusia, jenis pasien, jenis resep, ketersediaan obat, persepan dokter, sarana dan prasarana, formularium obat, *Standard Operating Prosedure* (SOP) pelayanan resep serta faktor proses pelayanan resep yang meliputi: penerimaan resep, pemberian harga obat, pembayaran, pengambilan dan peracikan obat, pemberian etiket obat, dan penyerahan obat kepada pasien. Jumlah resep yang diterima di depo farmasi juga merupakan salah satu faktor yng mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Selain itu, jumlah item obat tiap resep serta jumlah racikan resep juga mempengaruhi pada lamanya waktu tunggu pelayanan resep (Maftuhah, 2016).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang waktu tunggu layanan resep untuk pasien rawat inap di Rumah Sakit “X” Kabupaten Malang yang dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit “X” Kabupaten Malang tentang waktu tunggu pelayanan resep dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan adalah 65,5 menit, sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep non racikan adalah 40,6 menit.
2. Bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi farmasi pasien rawat jalan Rumah Sakit “X” Kabupaten Malang belum memenuhi standar pelayanan minimal. waktu tunggu pelayanan resep yaitu untuk resep non racikan ≤ 30 menit dan untuk resep racikan ≤ 60 menit.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih
dipersembahkan untuk Akademi
Farmasi Putera Indonesia Malang.

DAFTAR RUJUKAN

- Anonim. 1999. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang standar pelayanan di rumah sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Anonim. 2014. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- 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. 2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*, Jakarta: Departemen Kesehatan.
- Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- 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.
- 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.
- Permenkes. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2019 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: 2009.
- Permenkes. 2014. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Permenkes. 2015. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2015*. Jakarta: 2015
- Siregar. 2004. *Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC : Jakarta.

- Watson, M.C, Norris, P. Dan Granas, A.G. 2006. *A Sistematic Review of the Use of Simulated Patients and Pharmacy Practice Research*. Internasional Journal of Pharmacy Practice, vol.14, p.83-93.
- Wijaya, H. 2012. Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Cv Tahun 2012. *Tesis*. Halaman 55.
- Wongkar, L. 2000. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat di Apotek Kimia Farma Kota Pontianak tahun 2000*. Universitas Indonesia, Depok. Halaman 79-84.
- Zavare, Mehrnoosh Akhtari. 2010. *“Patient Satisfaction: Evaluating Nursing Care for Patients Hospitalized with Cancer in Tehran Teaching Hospitals, Iran”*. Global Journal of Health Science, Vol. 2, No.1, Hal 117-126.