

Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan dan Non-racikan Obat Pasien RawatJalan Poli Penyakit Dalam di Apotek Depo 3 Rumah Sakit dr. Soepraoen Malang

Evaluation waiting time and service of taste its secret recipe non-racikan outpatient drug in pharmacies diseases in section depo 3 dr. soepraoen poor hospital

---

Yusuf Ade Irawan, Lailiyatus Syafah

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

---

**ABSTRAK**

Pelayanan farmasi merupakan salah satu jenis pelayanan rumah sakit yang wajib di sediakan oleh rumah sakit. Banyaknya jumlah pasien akan mempengaruhi waktu tunggu obat di apotek depo farmasi 3 rawat jalan baik obat racikan maupun obat non-racikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui rata-rata lama waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non-racikan obat pasien rawat jalan poli penyakit dalam di apotek depo farmasi 3 rawat jalan rumah sakit tentara dr. Soepraoen Malang. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep adalah 27,73 menit untuk resep obat non-racikan dan 58,58 menit untuk resep obat racikan. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa rata-rata pelayanan resep obat non-racikan kurang dari 30 menit dan obat racikan pada pasien poli penyakit dalam kurang dari 60 menit dan dapat disimpulkan telah memenuhi standart pelayanan minimal rumah sakit sesuai Kepmenkes RI No. 129 tahun 2008

Kata Kunci : waktu tunggu, pelayanan resep, depo farmasi 3 rawat jalan, rumah sakit tentara dr. Soepraoen Malang

**ABSTRACT**

Pharmacy services are one type of hospital services that must be provided by hospitals. The large number of patients will affect the waiting time of drugs in pharmacy depot pharmacy 3 outpatients both concoction and non-concoction drugs. The aim of this study was to determine the average length of waiting time for prescription services for concoction and non-concoction drugs for outpatients in internal medicine at pharmacy depo pharmacy 3 outpatients army hospital dr. Soepraoen Malang. This research is a descriptive study. From this study, it showed that the average waiting time for prescription services was 27.73 minutes for non-concoction prescription drugs and 58.58 minutes for prescription concoction drugs. The conclusion of this study is that the average non-concraction drug prescription service is less than 30 minutes and the concoction drug in poly disease patients in less than 60 minutes and it can be concluded that it has fulfilled the minimum hospital service standards according to the Minister of Health Decree No. 129 of 2008.

Keyword: waiting time , a prescription services , pharmaceutical depot outpatient 3 , the hospital an army dr. soepraoen malang.

## **PENDAHULUAN**

Rumah Sakit Tentara Dr. Soepraoen memiliki banyak poli, pasien akan di tangani dan diperiksa di poli-poli yang berbeda menurut penyakit dan rujukan pasien, di antaranya poli penyakit dalam, poli penyakit saraf, poli penyakit jiwa, poli bedah, poli penyakit anak serta poli penyakit paru. Diantara berbagai poli tersebut, poli penyakit dalam yang setiap harinya memiliki jumlah pasien yang paling banyak, yaitu sekitar 40-70 pasien sedangkan untuk poli lainnya hanya sekitar 20-40 pasien. Hal ini bisa di lihat dari banyaknya jumlah resep yang masuk pada depo farmasi 3 RS Dr. Soepraoen dan kepadatan antrian pendaftaran di poli penyakit dalam. Banyaknya jumlah pasien poli penyakit dalam akan mempengaruhi waktu tunggu obat di apotek depo 3 baik resep obat racikan maupun obat non racikan, karena semua pasien rawat jalan yang telah di periksa di poli akan mengambil obat di depo 3. Hal ini membuat adanya keluhan dari pasien terutama pasien poli penyakit dalam, yang merasa waktu tunggu obat di apotek depo 3 lama.

Untuk melayani kebutuhan obat, pemerintah menetapkan waktu tunggu pelayanan obat, baik obat racikan maupun obat non racikan. Waktu tunggu pelayanan obat racikan atau non racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan adalah  $\leq 30$  menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu  $\leq 60$  menit (Kepmenkes 2008).

## **INSTRUMENT PENELITIAN**

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah stopwatch dan Lembar Pengumpulan Data (LPD).

## **PROSEDUR PENELITIAN**

Prosedur yang harus dilakukan untuk memperoleh data tersebut adalah perama mengajukan izin kepada instansi akademi terkait yaitu Akademi Farmasi Putra Indonesia, kemudian instansi akademi yang

menyetujui akan memberikan surat izin melakukan surat penelitian untuk diajukan kepada instansi yang terkait yaitu RST. Dr. Soepraon untuk melakukan penelitian. Setelah itu, pihak instansi akan memberikan persetujuan untuk melakukan penelitian. Penelitian dan pengambilan data akan dilakukan setelah surat izin mendapat persetujuan dari pihak RST. Dr. Soepraon. Penelitian yang akan dilakukan adalah evaluasi lama waktu tunggu obat pasien rawat jalan dengan cara konkuren yaitu penelitian dilakukan bersamaan dengan pelayanan yang dilaksanakan. IFRS RST. Dr. Soepraon Depo 3 pada bulan Februari 2019, setelah semua data terkumpul data dianalisis dan dibandingkan dengan PERMENKESNo 129/Menkes/SK/II/2008. berlaku.

1. Perhitungan perkiraan sampel diambil 10% dari jumlah resep poli penyakit dalam yang masuk dalam 1 bulan.
2. Menyiapkan Lembar Pengumpulan Data(LPD)

3. Memperhatikan resep dari poli penyakit dalam yang masuk pada penerimaan resep dengan mencatat waktu tunggu pada LPD
4. Mencatat waktu akhir pelayanan resep pada LPD
5. Data yang telah diisi kemudian direkapitulasi sehingga dapat diketahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep.
6. Hasil perhitungan rata-rata waktu tunggu dievaluasi kesesuaiannya dengan standart yang berlaku. Perhitungan persen pencapaian target dihitung dengan cara melihat kesesuaian waktu total tunggu per resep dengan standart yang berlaku.

## **ANALISIS DATA**

Untuk data yang diperoleh dari pencatatan tiap alur proses pelayanan farmasi yang diperoleh dirubah kedalam satuan menit kemudian dengan menggunakan analisis statistika frekuensi untuk mengetahui nilai rata-rata resep IFRS RST. Dr. Soepraon Depo 3. Langkah yang dilakukan dengan cara:

1. Mengumpulkan data yang diperoleh dari pengamatan resep poli penyakit dalam masuk hingga penyerahan obat.
2. Mengelompokkan data tersebut berdasarkan kategori tertentu yaitu resep racikan dan non racikan.
3. Memasukan data ke dalam Lembar Pengumpulan Data (LPD)
4. Melakukan pengolahan data yang berupa kumpulan data waktu tunggu yang akan dirata-rata.
5. Menganalisis data dilakukan dalam bentuk deskriptif.

non racikan resep obat pasien rawat jalan poli penyakit dalam di apotetek depo 3 rumah sakit dr. Soepraoen malang di dapatkan rata-rata obat non-racikan di Rumah Sakit Tentara Dr. Soepraoen selama 27,73 menit, sedangkan untuk obat racikan didapatkan selama 58,58 menit. Hasil penelitian rata-rata waktu tunggu obat racikan dan non-racikan dapat dilihat pada tabel 2.1 di bawah ini,

yang berarti bahwa lama pelayanan resep obat racikan dan non-racikan poli penyakit dalam di Rumah Sakit Tentara Dr. Soepraoen sesuai standar Kepmenkes RI No. 129 tahun 2008. Berikut tabel rata-rata waktu tunggu

## HASIL PENELITIAN

Hasil dari penelitian lama waktu tunggu pelayanan obat racikan dan

Jenis Obat	Waktu	Frekuensi	(%)	Rata-rata	Keterangan
Obat Non-Racikan	<= 20 menit	36	22,0	27,73	≤ 30 menit
	21 - 30 menit	71	43,3		
	31 - 40 menit	44	26,8		
	41 - 50 menit	9	5,5		
	51 - 60 menit	2	1,2		
	> 60 menit	2	1,2		
Obat Racikan	31 - 40 menit	3	7,9	58,58	≤ 60 menit
	41 - 50 menit	6	15,8		

Jenis Obat	Waktu	Frekuensi	(%)	Rata-rata	Keterangan
	51 - 60 menit	13	34,2		
	61 - 70 menit	10	26,3		
	=> 71 menit	6	15,8		

## PEMBAHASAN

Waktu tunggu pelayanan obat racikan atau non racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan adalah  $\leq 30$  menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu  $\leq 60$  menit (Kepmenkes, 2008).

Untuk memenuhi standart pelayanan waktu tunggu obat dibutuhkan fasilitas penunjang dan tenaga teknis kefarmasian yang memadai. Hal tersebut terjadi karena proses pengerjaan resep yang cukup panjang diantaranya proses penerimaan resep, proses verifikasi resep, proses penyiapan resep, proses pengerjaan dan penulisan etiket, serta proses penyerahan obat kepada pasien. Oleh karena itu tahapan

pertama analisis yang dilakukan adalah mendeksripsikan lama waktu pengerjaan pada setiap proses pengerjaan resep di Rumah Sakit Tentara Dr. Soepraoen.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata lama proses penerimaan resep obat racikan di Rumah Sakit Tentara Dr. Soepraoen didapatkan selama 1,32 menit, sedangkan untuk obat non-racikan didapatkan selama 1,27 menit. Pada obat racikan lama proses penerimaan resep terhitung cepat yaitu antara 1 sampai dengan 2 menit dan tidak terdapat waktu yang menyimpang lama dari rata-rata penerimaan resep obat racikan. dalam pengamatan Waktu terlama penerimaan resep obat non-racikan adalah selama 3 menit, lama waktu penerimaan ini dikarenakan adanya pasien yang lupa membawa kartu pengambilan obat, sehingga diperlukan waktu untuk mengambil kembali yang membuat waktu penerimaan resep lebih lama.

Rata-rata lama proses verifikasi resep obat racikan di Rumah Sakit Tentara Dr. Soepraoen didapatkan selama 1,18 menit, sedangkan untuk obat non-racikan didapatkan selama 1,31 menit. Pada obat racikan lama proses verifikasi resep terhitung cepat yaitu antara 1 sampai dengan 2 menit dan tidak terdapat waktu yang menyimpang lama dari rata-rata verifikasi resep obat racikan. Lama waktu terlama untuk verifikasi obat non-racikan adalah selama 5 menit, hal ini disebabkan pada resep tersebut ada kekurangan jelasan penulisan sehingga petugas membutuhkan waktu lebih lama untuk memverifikasi obat, dengan terlebih dahulu mendiskusikan dengan petugas lainnya tentang kejelasan resep obat yang diterima.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan rata-rata lama proses penyiapan resep obat non-racikan di Rumah Sakit Tentara Dr. Soepraoen didapatkan selama 8,97 menit, sedangkan untuk obat racikan didapatkan selama 12,55 menit. Pada obat non-racikan lama proses penyiapan resep terhitung cepat, namun ada resep yang dikerjakan

lebih lama dari waktu rata-rata yang dibutuhkan yaitu 28 menit dan 50 menit. Hal ini disebabkan karena pada saat resep ini diterima obat sedang tidak tersedia di apotek depo 3 sehingga harus dimintakan di apotek depo 1 atau 2, sehingga dibutuhkan waktu yang lebih lama dari waktu rata-rata yang dibutuhkan. Berbeda halnya pada obat racikan tidak terdapat pengerjaan resep yang jauh dari rata-rata pengerjaan, meskipun pengerjaan cenderung lebih lama dari obat non-racikan, dikarenakan obat memerlukan proses racik terlebih dahulu.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan rata-rata lama proses pengerjaan dan penulisan etiket obat non-racikan di Rumah Sakit Tentara Dr. Soepraoen didapatkan selama 10,47 menit, sedangkan untuk obat racikan didapatkan selama 36,58 menit. Pada obat non-racikan lama proses pengerjaan dan penulisan etiket terhitung cepat, namun ada resep yang dikerjakan lebih lama dari waktu rata-rata yang dibutuhkan yaitu hingga 24 menit. Hal ini disebabkan karena pada saat pengerjaan dan penulisan etiket pada resep ini terjadi penumpukan resep

dikarenakan banyaknya resep yang masuk di Apotik pada saat yang bersamaan, penumpukan resep ini menghambat proses pengerjaan dan penulisan etiket sehingga waktu yang dibutuhkan menjadi lebih lama dibandingkan rata-rata pengerjaan umumnya. Begitu halnya pada obat racikan jugaterdapat pengerjaan resep yang jauh dari rata-rata pengerjaan dan penulisan etiket yaitu hingga 64 menit, dimana disebabkan oleh hal yang sama. Rata-rata pengerjaan dan penulisan etiket racikan lebih lama dibandingkan non-racikan karena proses pengerjaan yang lebih lama serta diperlukan kordinasi penyuaian dosis dan juga formulasi yang harus tepat sebelumnya.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan rata-rata lama proses penyerahan obat non-racikan di Rumah Sakit Tentara Dr. Soepraoen didapatkan selama 5,71 menit, sedangkan untuk obat racikan didapatkan selama 6,95 menit. Pada obat racikan lama proses penyerahan resep terhitung cepat yaitu antara 6 sampai dengan 9 menit dan tidak terdapat waktu yang menyimpang lama dari rata-rata penyerahan resep

obat racikan. dalam pengamatan. Lain halnya pada obat non-racikan ditemukan adanya waktu terlama penyerahan resep obat non-racikan adalah selama 34 menit, lama waktu penyerahan ini dikarenakan adanya pasien yang tidak mendengarkan atau sedang keluar pada proses pemanggilan untuk penyerahan resep obat yang dikerjakan.

Hasil akhir pada penelitian ini kemudian menunjukkan bahwa lama layanan resep obat di Rumah Sakit Tentara Dr. Soepraoen baik pada obat racikan maupun obat non-racikan menunjukkan nilai rata-rata yang memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Kemenkes tahun 2008 dimana untuk obat non-racikan waktu layanan harus tidak lebih dari 30 menit dan obat racikan tidak lebih dari 60 menit, dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan resep obat di Rumah Sakit Tentara Dr. Soepraoen baik dan sesuai standar Kemenkes.

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan dalam penelitian ini didapatkan berdasarkan hasil analisis data penelitian yang telah didapatkan. Rata-rata lama layanan

resep obat non-racikan di Rumah Sakit Tentara Dr. Soepraoen adalah 23,73 menit, dengan rata-rata lama waktu penerimaan; resep 1,27 menit; waktu verifikasi resep 1,31 menit; waktu penyiapan resep 8,97 menit; waktu pengerjaan dan penulisan etiket resep 10,47 menit; waktu penyerahan obat 5,71 menit.

Rata-rata lama layanan resep obat racikan di Rumah Sakit Tentara Dr. Soepraoen adalah 58,58 menit dengan rata-rata lama waktu penerimaan resep selama 1,32 menit; waktu verifikasi resep selama 1,18 menit; waktu pengerjaan resep 12,25 menit; waktu penulisan etiket resep 36,58 menit; waktu penyerahan obat kepada pasien 6,95 menit. Rata-rata lama layanan resep obat racikan dan non-racikan di Rumah Sakit Tentara Dr. Soepraoen telah sesuai dengan standar yang ditetapkan.

#### UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih dipersembahkan untuk Ibu Lailiyatus Syafah.,M-farm, apt selaku dosen pembimbing, dan para staff dan teman-teman yang ikut membantu selama proses pengerjaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi, (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.

Depkes RI, (2009). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit*, Sekretariat Negara RI, Jakarta.

Djarmiko M. and Sulastini R., (2008). *Evaluasi Ketaatan Penulisan Kartu Obat Terhadap Formularium Rumah Sakit di RSUD Ungaran Kabupaten Semarang Tahun 2008*, Thesis, Fakultas Farmasi Universitas Wahid Hasyim Semarang, Semarang.

Jurnal Kesehatan Masyarakat (*e-journal*) vol.5, no.1. 2017. <http://ejournal-sl.undip.ac.id/index.php/jkm>

Kepmenkes RI. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Departemen Kesehatan RI, Jakarta.



Kepmenkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*, Direktorat Bina Farmasi Komunikasi Dan Klinik, Depkes RI, Jakarta.

Permenkes RI, 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*, Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Depkes RI, Jakarta.

Permenkes RI, 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*, Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Depkes RI, Jakarta.