

EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT

Waiting Time Evaluation of Outpatient Prescription Services at Pharmacy Installation

Sarah Zielda Najib ^{1*}, Jamila Hamidi Yanti ², Anisatur Rohmah¹

¹Akademi Farmasi Yannas Husada Bangkalan

² RSIA Hikmah Sawi

*Email: czellda@gmail.com

ABSTRACT

Providing pharmaceutical services in hospitals, monitoring and evaluation needs to be fulfilled to achieve quality health services with the purpose hospitals are expected to be able to meet the Minimum Service Standards (SPM) set by the government in particular waiting time for prescription services. The waiting time for prescription services according to regulations is ≤ 30 for non-concocted prescriptions and ≤ 60 for concocted prescriptions. This research aims to evaluate waiting time for prescription services in the outpatient pharmacy installation at RSIA Hikmah Sawi. This research used observational descriptive method by direct observation and recording the waiting time for prescription services written on observation sheet during November 2023. The result shows that 591 outpatient prescriptions were served during November 2023, consisting of 567 non-concocted prescriptions and 24 concocted prescriptions. The mean of waiting time for prescription services during the study was 15.43 minutes for concocted prescriptions and 12.67 minutes for non-concocted prescriptions. The results obtained show that the waiting time for prescription services meets the requirements according to regulations.

Keyword: *pharmacy services, prescription services, waiting time*

ABSTRAK

Dalam memberikan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit perlu dilakukan monitoring dan evaluasi demi tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu, sehingga Rumah Sakit diharapkan mampu memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu waktu tunggu pelayanan resep. Waktu tunggu pelayanan resep sesuai peraturan adalah ≤ 30 menit untuk resep non-racikan dan ≤ 60 menit untuk resep racikan. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di RSIA Hikmah Sawi Kabupaten Bangkalan dengan metode deskriptif observatif dengan pengamatan langsung dan pencatatan waktu tunggu pelayanan resep dalam lembar observasi terhadap seluruh resep pada bulan November 2023. Dari hasil penelitian didapat resep rawat jalan yang dilayani pada bulan November 2023 sebanyak 591 resep yang terdiri dari 567 resep non racikan dan 24 resep racikan. Rata-rata waktu tunggu sampel yang didapat selama penelitian adalah 15,43 menit untuk resep racikan dan 12,67 menit untuk resep non-racikan menunjukkan waktu tunggu pelayanan resep memenuhi persyaratan yang berlaku yaitu waktu tunggu resep racikan adalah ≤ 60 menit dan waktu tunggu pelayanan resep non racikan ≤ 30 menit.

Kata kunci: pelayanan kefarmasian, pelayanan resep, waktu tunggu

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah suatu sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan penunjang, preventif (preventif), kuratif (pengobatan), dan rehabilitasi melalui pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan pelayanan gawat darurat. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan bentuk yang sangat kompleks, karena terdiri atas berbagai departemen dan berbagai tenaga kesehatan, yang harus dilakukan oleh tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang bermutu, sehingga permasalahan rumah sakit semakin kompleks.¹ Pemberian pelayanan kesehatan diselenggarakan melalui serangkaian upaya yang terpadu, dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk preventif (pencegahan penyakit), promosi (peningkatan kesehatan), pengobatan (kesehatan), dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan) oleh pemerintah dan/atau masyarakat.²

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang mempunyai peranan penting dalam mewujudkan kesehatan yang bermutu, dimana tenaga kefarmasian sebagai bagian dari tenaga kesehatan mempunyai peran dan tanggung jawab untuk menginformasikan penggunaan obat yang rasional. Pelayanan kefarmasian rumah sakit merupakan bagian penting dalam sistem kesehatan rumah sakit yang menitikberatkan pada pelayanan pasien dan menyediakan obat-obatan dalam bentuk Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) dan alat kesehatan yang bermutu dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat, termasuk farmasi klinik. Pelayanan kefarmasian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan permasalahan obat di rumah sakit.³ Dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian di rumah sakit, diperlukan monitoring dan evaluasi untuk mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas, sehingga rumah sakit dapat memenuhi standar pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan pemerintah terhadap pelayanan kefarmasian, salah satunya adalah waktu tunggu pelayanan kefarmasian obat racikan dan non racikan.²

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu bentuk pelayanan kefarmasian yang memiliki masalah paling banyak dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, sehingga menyebabkan ketidakpuasan terhadap pelayanan kefarmasian karena membutuhkan waktu tunggu yang lama terhadap pasien.⁴ Waktu tunggu pelayanan resep merupakan tenggang waktu yang dimulai dari pasien menyerahkan resep yang diterima dari dokter atau dokter spesialis kepada bagian kefarmasian sampai menerima obat.⁵ Sesuai keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK II/2008 yang berisi tentang standar pelayanan minimal rumah sakit salah satunya adalah standar minimal pelayanan farmasi rumah sakit.⁶ Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di RSIA Hikmah Sawi Bangkalan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tabel 1. Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit

Jenis pelayanan	Indikator	Standar
Farmasi	Waktu tunggu pelayanan	
	A. Obat jadi (non racikan)	≤ 30 menit
	B. Obat racikan	≤ 60 menit
	Tidak adanya kesalahan pemberian obat	100 %
	Kepuasan pasien	≥ 80%
	Penulisan resep sesuai dengan formularium	100%

Sumber : ⁶

Pentingnya melakukan evaluasi waktu tunggu pelayanan resep adalah untuk mengetahui kelemahan-kelemahan yang dapat memperlama pelayanan resep, sehingga dapat segera dilakukan perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian.⁷

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif observatif yaitu jenis penelitian dengan menggunakan waktu pengukuran/observasi melalui pengamatan langsung oleh 2 orang dan pencatatan waktu tunggu pelayanan resep dalam lembar observasi untuk pencatatan waktu tunggu.⁶ Sampel penelitian adalah semua resep pasien rawat jalan baik pasien BPJS atau Pasien umum selama satu bulan November 2023. Waktu tunggu pelayanan resep dihitung mulai dari pasien menyerahkan resep yang diterima dari dokter ke bagian farmasi sampai pasien menerima obat yang diresepkan. Resep yang dihitung adalah resep racikan dan resep non-racikan. Data dikumpulkan dengan menggunakan stopwatch serta lembar pengumpulan data waktu tunggu pelayanan resep. Setelah itu dilakukan analisis secara deskriptif dan dibandingkan dengan standar pelayanan minimal waktu tunggu, baik obat racikan maupun obat non-racikan sesuai standar pelayanan minimal kategori lama waktu tunggu.⁸

HASIL

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di RSIA Hikmah Sawi Bangkalan kepada pasien rawat jalan pada bulan November 2023 diperoleh 591 resep yang masuk ke bagian farmasi, resep tersebut terdiri dari 567 resep non racikan dan 24 resep racikan. Alur pelayanan resep obat non racikan diawali dengan penomoran, pelabelan, kemudian pengambilan obat, pengecekan ulang (checking) dan pemberian obat kepada pasien, sedangkan alur pelayanan resep racikan diawali dengan penomoran, pelabelan, dan pencampuran obat, pemeriksaan ulang (monitoring) dan pemberian obat.⁹ Pasien di RSIA Hikmah Sawi terbagi atas pasien BPJS dan pasien umum, pasien BPJS harus menyertakan surat rujukan yang bisa didapatkan dari fasilitas kesehatan (faskes) satu untuk dapat pelayanan kesehatan sementara untuk pasien umum tidak memerlukan surat rujukan.

Tabel 2. Waktu tunggu resep rawat jalan pada bulan November 2023 di RSIA Hikmah Sawi

Jenis resep	Jumlah resep	Total waktu tunggu (menit)	Rata-rata waktu tunggu (menit)	Persyaratan
Hasil penelitian				
Racikan	24	370,32	15,43	≤ 60 menit
Non Racikan	567	7183, 89	12,67	≤ 30 menit
Total	591			

Rata-rata waktu tunggu resep yang didapat selama penelitian adalah 15,43 menit untuk resep racikan dan 12,67 menit untuk resep non-racikan, persentase waktu tunggu dapat dilihat pada tabel 2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah jenis resep obat non-racikan lebih banyak dibandingkan resep racikan yaitu 567 resep dibandingkan 24 resep racikan. Waktu tunggu pelayanan resep memenuhi persyaratan yang ditentukan untuk pelayanan farmasi di rumah sakit yaitu waktu tunggu resep racikan adalah ≤ 60 menit, sementara rata-rata pelayanan resep racikan di RSIA Hikmah sawi adalah 15,43 menit sehingga memenuhi persyaratan, rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 12,67 menit sesuai dengan persyaratan ≤ 30 menit.

Tabel 3. Jumlah Resep Poli Kandungan dan Poli Anak bulan November 2023

No.	Jenis Resep	Poli Kandungan	Poli Anak	Percentase (%)
1	Racikan	-	24	4,06
2	Non racikan	535	32	95,94
	Total	535	56	100

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa dalam pelayanan resep di poli kandungan tidak ada resep racikan, semua resep yang diberikan dalam bentuk resep jadi (tidak ada resep campuran), sehingga waktu tunggu pelayanan resep pada poli kandungan lebih cepat dibandingkan pelayanan resep pada poli anak yang memiliki 24 resep racikan.

Tabel 4. Rata-rata Pelayanan Resep

Jenis Resep	Rata-rata waktu pelayanan Resep (menit)					
	Pagi		Siang		Sore-Malam	
	Total resep	Rata-rata (menit)	Total Resep	Rata-rata (menit)	Total Resep	Rata-rata (menit)
Racikan	-	-	-	-	24	15,43
Non racikan	225	11,14	310	15,97	32	10,90

Tabel 4 menjelaskan rata-rata waktu pelayanan resep rawat jalan. Pada pelayanan resep rawat jalan poli kandungan, resep yang dilayani berupa resep non racikan karena resepnya ditujukan untuk pasien dewasa yang kebanyakan ibu hamil. Pada pelayanan resep rawat jalan poli anak, resep yang dilayani berupa resep racikan untuk bayi dan anak. Resep racikan diberikan kebanyakan untuk penyakit-penyakit seperti batuk dan flu.

PEMBAHASAN

Resep yang ditulis oleh dokter dikaji langsung oleh apoteker yang dapat memberi keterangan kepada pasien terkait obat yang akan diterima pasien dan dibantu oleh asisten apoteker dalam penyiapan obatnya.¹⁰ Setelah resep diterima, selanjutnya dilakukan skrining resep yang meliputi skrining administratif, kesesuaian farmasetik dan kesesuaian klinis. Apoteker mengkaji resep berdasarkan administratif meliputi kesesuaian nama pasien, umur pasien, jenis kelamin hingga berat badan pasien, kemudian dilanjutkan mengkaji kesesuaian farmasetik berupa nama obat, bentuk sediaan, jumlah obar dan dosis obat, hingga kesesuaian klinis meliputi indikasi obat, cara penggunaan obat.¹¹ Pelayanan resep obat dimulai dari penomoran resep kemudian pemberian etiket dilanjutkan dengan pengambilan obat, pemeriksaan kembali (verifikasi), dan penyerahan obat, sedangkan untuk alur pelayanan resep racikan dimulai dari penomoran, etiket, peracikan obat, pemeriksaan kembali (verifikasi), dan penyerahan obat.⁸ Jika ada resep yang tidak terbaca, maka apoteker akan langsung mengonfirmasi kepada dokter yang bersangkutan terkait obat yang diberikan di dalam resep, keuntungan dari instalasi rawat jalan yang bersebelahan dengan ruangan praktik dokter adalah mempermudah komunikasi yang diperlukan, sehingga pelayanan resep lebih cepat dilayani.

Pengambilan data waktu tunggu pelayanan resep menggunakan lembar observasi yang berisi mengenai jenis obat jumlah obat dari tiap resep. Dari lembar observasi didapat data sebanyak 24 resep racikan dan untuk obat jadi sebanyak 567 resep non-racikan yang didapatkan dari poli rawat jalan kandungan dan poli rawat jalan anak. Pada pasien poli rawat jalan anak resep yang diterima berupa resep racikan dan non racikan yang berjumlah 56 resep yang terdiri dari 24 resep racikan dan 32 resep non racikan. Hal ini lebih sedikit dibandingkan resep poli rawat jalan kandungan, disebabkan karena

poli rawat jalan anak buka tiga kali dalam seminggu, yaitu pada hari senin, rabu dan jumat sementara poli rawat jalan kandungan buka seminggu lima kali yaitu senin hingga jumat. Adanya perbedaan jumlah waktu rawat jalan menyebabkan perbandingan resep yang masuk ke instalasi farmasi. Hal ini juga disebabkan oleh perbandingan dokter anak dengan dokter obgyn yang berpraktik adalah 1: 2, sehingga waktu praktik untuk poli rawat jalan kandungan lebih banyak dibandingkan poli rawat jalan anak, yang menyebabkan kunjungan pasien untuk poli rawat jalan anak lebih sedikit daripada poli rawat jalan kandungan.

Data yang didapat dari lembar observasi berupa waktu tunggu pelayanan resep baik racikan maupun non racikan telah memenuhi persyaratan sesuai standar pelayanan farmasi di rumah sakit. Jumlah total resep sebanyak 591 dapat dilayani sekitar 15,43 menit untuk resep racikan dan 12,67 menit untuk resep non-racikan. Resep obat racikan membutuhkan waktu lebih lama karena harus menghitung, menimbang, dan mengambil beberapa banyak obat yang diperlukan sesuai dengan dosis yang diperlukan serta harus memperhatikan dalam mencampur sifat dan jenis bahan obat.⁹

Waktu tunggu pelayanan resep bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti sumber daya manusia, peresepan dokter, jenis resep, jumlah resep, ketersediaan obat, sarana dan prasarana, standar prosedur operational hingga jumlah item obat tiap resep.^{12,13} Sumber daya manusia yang terampil dalam hal ini yaitu tenaga teknis kefarmasian sebagai asisten apoteker yang telah diberikan pelatihan secara berkala mengenai peracikan obat dan ketersediaan petugas yang memadai menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kecepatan pelayanan resep sehingga mempermudah apoteker dalam menyiapkan obat-obat racikan. Penggeraan resep racikan dilakukan secara aseptic dan butuh ketelitian dalam proses pembuatannya, mulai dari nama obat, jumlah dan bentuk sediaan obat. Sama halnya dengan penggeraan resep non-racikan juga dilakukan secara teliti dengan menyamakan ulang obat yang telah disiapkan dengan resep yang diberikan pasien oleh apoteker, sehingga mengurangi terjadinya kesalahan pemberian obat. Salah satu faktor lain yang memengaruhi kecepatan pelayanan resep di rawat jalan adalah letak depo farmasi rawat jalan bersebelahan dengan ruangan praktik dokter sehingga tidak butuh waktu lama untuk pasien memberikan resep yang sudah didapat dari dokter ke bagian farmasi, selain itu juga mempermudah komunikasi antara apoteker dan dokter jika ada resep yang sulit terbaca. Kualitas pelayanan yang cepat akan memengaruhi kualitas jasa sehingga didapatkan kepuasan pasien.¹⁴

SIMPULAN

Waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di RSIA Hikmah Sawi telah memenuhi persyaratan standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit yaitu waktu tunggu resep racikan adalah \leq 60 menit, sementara rata-rata pelayanan resep racikan di RSIA Hikmah sawi adalah 15,43 menit sehingga memenuhi persyaratan, rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 12,67 menit sesuai dengan persyaratan \leq 30 menit. Perlu dipertahankan konsistensi terhadap pelayanan resep rawat jalan di RSIA Hikmah Sawi sehingga kepuasan pasien terus meningkat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih sebanyak-banyaknya kami tujuhan kepada pihak Akademi Farmasi Yannas Husada Bangkalan dan RSIA Hikmah Sawi yang telah memberikan fasilitas untuk menunjang penelitian ini

DAFTAR RUJUKAN

1. Afqary M, Wiyanti D, Firliah I. Sakit Medika Dramaga Bogor. *Farmamedika*. 2018;3(2):68-72. <http://ejournal.sttif.ac.id/index.php/farmamedika/article/view/49>
2. Margiluruswati P, Irmawati LI. Analisis Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien JKN dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 2017 (Studi di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada). *J Manaj Kesehat Yayasan RSDr Soetomo*. 2017;3(1):115-126. <https://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JMK/article/view/84/82>
3. Rusly. *Farmasi Rumah Sakit Dan Klinik Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Badan Pengembangan Dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan*; 2016. Pertama. (Pusdik SDM Kesehatan, ed.); 2016. <https://rsjiwajambi.com/wp-content/uploads/2019/09/BAHAN-AJAR-FArmasi-RS-dan-Klinik-Komprehensif-1.pdf>
4. Gaurifa EP. *Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2019*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth; 2019.
5. Purwandari dkk. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Depo Farmasi Gedung MCEB Rs Islam Sultan Agung Semarang Nurma. *Jurnal Kesehatan Masyarakat. J Kesehat Masy*. 2017;5(2):103-110.
6. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008.*; 2008. <https://rsudkorpriprovkaltim.co.id/documents/PMK-No-129-tahun-2008-tengan-SPM-RS-lengkap.pdf>
7. Puspita MM, Ulfa AM, Chandra R. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum di Depo Farmasi Rawat Jalan RS. Karya Bhakti. *J Farm Malahayati*. 2018;1(2):88-95.
8. Sari EDM, Wahyuni KI, Anindita PR. Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Anwar Medika. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*. 2021;2(1):1-8.
9. Hidayah H, Amal S, Hana Herdiani N. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit 'X' Karawang. *Maj Farmasetika*. 2021;6(Suppl 1):42. doi:10.24198/mfarmasetika.v6i0.36674
10. Khasanah M. *Gambaran Sistem Distribusi Perbekalan Farmasi Pasien Rawat Inap Kelas VIP Dan Kelas III Di RSUD Tidar Kota Magelang*. Universitas Muhammadiyah Magelang; 2019.
11. Choirunnisa N. *Analisis Skrining Resep Spesifikasi Administratif, Farmasetis Dan Klinis Resep Pasien Jantung Koroner Di Apotek "X" Kota Tulungagung Periode Maret-Mei 2022*. Stikes Kartrasa; 2022.
12. Candra Nurhayati R, Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Malahayati Koresponden penulis P. Waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di instalasi farmasi Puskesmas Purbolinggo sebagai indikator standar pelayanan minimal puskesmas. *J Pharm Trop Issues*. 2021;1(4):102-107.
13. Reslina I, Pameswari P, Nisa RA. Analisis Kualitatif Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pada Pasien Bpjs Di Instalasi Farmasi Rsup Dr. M. Djamil Padang. *JAFTP Jurnal Akad Farm Pray*. 2021;6(1):20-28. doi:10.56350/jaftp.v6i1.60
14. Fitriani A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk. *J Pendidik Adm Perkantoran*. 2013;1(3):1-19.