



ANALISIS KUALITATIF WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PADA PASIEN BPJS DI INSTALASI FARMASI RSUP DR. M. DJAMIL PADANG

Isra Reslina, Puspa Pameswari, Rima An Nisa

Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Farmasi

Universitas Perintis Indonesia

Email:isra.pha10@gmail.com

ABSTRAK

Instalasi Farmasi di Rumah Sakit merupakan salah satu pelayanan utama karena lebih dari 90% pelayanan kesehatan di rumah sakit menggunakan perbekalan farmasi sehingga pelayanan farmasi yang kurang bermutu akan menimbulkan kerugian. Salah satu upaya pelayanan pasien di Instalasi Farmasi adalah memperoleh obat yang diresepkan oleh dokter dalam waktu singkat. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang dengan standar pelayanan minimal rumah sakit. Jenis penelitian ini adalah kualitatif, dengan menggunakan metode *Non Probability Accidental Sampling* terhadap resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang, jumlah sampel yang didapatkan sebanyak 349 resep yang diambil selama waktu 1 bulan, yaitu pada bulan maret 2020 dengan 320 resep jadi dan 29 resep racikan. Hasil dari penelitian ini adalah lamanya waktu tunggu pelayanan resep jadi dengan rata-rata mencapai 36 menit 23 detik, sedangkan pada standar pelayanan minimal waktu tunggu pelayanan resep jadi yaitu ≤ 30 menit. Waktu tunggu pelayanan resep racik dengan rata-rata mencapai 1 jam 9 menit 48 detik, sedangkan pada standar pelayanan minimal waktu tunggu pelayanan resep racik yaitu ≤ 60 menit. Kesimpulan dari penelitian ini adalah waktu tunggu pelayanan resep jadi belum sesuai standar, dan untuk waktu tunggu pelayanan resep racikan juga belum sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Kata Kunci : Instalasi Farmasi, Standar Pelayanan Minimal, Obat jadi, Obat Racik, Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Artikel History

Diterima : 08 Desember 2020

Diterbitkan : April 2021

Disetujui : 28 Maret 2021

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan suatu unsur yang sering kali dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga setiap rumah sakit berusaha meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit agar dapat memberikan kesan yang baik pada pasien. Tingkat kepuasan pasien tergantung pada mutu suatu produk atau jasa pada pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit (Depkes RI, 2004).

Salah satu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien serta menegaskan bahwa pekerjaan kefarmasian pada pelayanan farmasi dilakukan oleh Apoteker (PP No. 51, 2009).

Salah satu standar pelayanan minimal farmasi di Rumah Sakit yaitu waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan obat jadi merupakan tenggang waktu mulai pasien

menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan yaitu ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan ≤ 60 menit, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat 100%, kepuasan pelanggan $\geq 80\%$, dan penulisan resep sesuai formularium 100% (Kemenkes RI, 2008).

Berdasarkan data RSUD dr. Rasidin Padang, 2018 bahwa proses dari penerimaan resep hingga obat dapat diserahkan kepada pasien di Instalasi Farmasi RSUD dr. Rasidin Padang mengalami waktu tunggu yang lama. Pada papan kepuasan pelanggan tampak bahwa waktu tunggu di Instalasi Farmasi merupakan keluhan tertinggi. Hal ini juga dapat dilihat dari rekap hasil Monev Standar Pelayanan Minimal (SPM) tahun 2017, bagian farmasi belum memenuhi target yang sudah ditetapkan.

Pada penelitian Maftuhah dan Susilo (2016) bahwa waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Depo Farmasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon tidak memenuhi SPM Farmasi. Rata-rata waktu tunggu pelayanan obat jadi 92,41 menit sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racik 146,31

menit. Adapun faktor yang mempengaruhi waktu tunggu adalah jumlah resep yang banyak dan SDM yang kurang memadai.

Selain itu penelitian Maharani (2013) rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di RSIP Fatmawati sebesar 116,2 menit untuk obat jadi dan 125,5 menit untuk resep obat racikan.

Dari rekapitulasi jumlah kunjungan resep pada pasien BPJS RSUP Dr. M. Djamil Padang didapatkan jumlah resep pada tahun 2019 adalah 68404 resep dengan rata-rata resep 5700 resep per bulannya. RSUP Dr. M. Djamil Padang merupakan rumah sakit yang hanya melayani pasien BPJS. Untuk data jumlah SDM yang ada di Instalasi Farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang adalah 1 orang Apoteker dan 8 orang Tenaga Kerja Kefarmasian.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis kualitatif waktu tunggu pelayanan resep pasien BPJS di Instalasi Farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik observasi langsung dengan mengamati waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan mulai dari resep masuk sampai pasien menerima obat serta penyebab yang menjadi lama waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan. Sampel penelitian adalah resep yang masuk di Instalasi Farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang pada hari Senin hingga Jum'at baik pada jam sibuk maupun di luar jam sibuk. Data diambil secara *accidental* sampling. Lokasi penelitian dilaksanakan pada Instalasi Farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang pada bulan Maret 2020.

HASIL

Penelitian ini telah dilakukan di RSUP Dr. M. Djamil Padang selama 1 bulan yaitu pada bulan Maret dengan hasil menunjukkan bahwa dari 349 sampel resep yang diteliti terdapat resep jadi sebanyak 92% yang berjumlah 320 resep dan resep racikan sebanyak 8% yang berjumlah 29 resep.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadi

Waktu Tunggu (menit)	Frekuensi (Resep)	Persentase (Resep)
< 30	134	42
>30-60	154	48
>60	32	10
Total	320	100
Rata-rata	36 menit 23 detik	

Berdasarkan tabel di atas didapatkan bahwa hanya 42% sampel merupakan resep dengan waktu tunggu yang sesuai dengan ketentuan SPM (≤ 30 menit), dimulai dari resep diterima oleh petugas farmasi sampai obat

dapat diterima oleh pasien. Sedangkan 48% sampel mengalami waktu tunggu lebih dari 30 sampai 60 menit, dan 10% sampelnya lagi mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racik

Waktu tunggu	Frekuensi (resep)	Persentase (%)
< 60 menit	16	55
> 60 – 120 menit	8	26
> 120 menit	5	17
Total	29	100
Rata-rata	1 jam 9 menit 48 detik	

Tabel di atas menunjukkan bahwa sampel yang mengalami waktu tunggu mulai dari resep diterima oleh petugas farmasi sampai obat dapat diterima oleh pasien yang memperoleh obat racikan sesuai dengan

SPM (≤ 60 menit) adalah 55%, 26% sampel mengalami waktu tunggu 60 sampai 120 menit, sedangkan 17% sampel mengalami waktu tunggu lebih dari 120 menit.

Tabel 3. Waktu Tunggu Alur Pelayanan Resep Obat Jadi di RSUP Dr. M. Djamil Padang

No.	Tahapan Resep Obat Jadi	Rata-Rata	Nilai Minimal	Nilai Maksimal
1	Total waktu penomoran	21 detik	5 detik	1 menit 11 detik
2	Total waktu etiket	9 menit 58 detik	26 detik	1 jam 5 menit 39 detik
3	Total waktu pengambilan obat	6 menit 31 detik	16 detik	44 menit 4 detik
4	Total waktu pengecekan kembali	7 menit 28 detik	48 detik	50 menit 40 detik
5	Total waktu penyerahan obat	12 menit 48 detik	26 detik	1 jam 30 menit 15 detik

Adapun alur pelayanan resep obat jadi dimulai dari penomoran, etiket, 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.

Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi bila dilihat dari rata-rata waktu tunggu proses yang paling lama terdapat pada tahap penyerahan obat yaitu 12 menit 48 detik, dengan waktu minimal 26 detik dan waktu maksimal adalah 1 jam 30 menit 15 detik.

Tabel 4. Waktu Tunggu Alur Pelayanan Resep Obat Jadi di RSUP Dr. M. Djamil Padang

No.	Tahapan Resep Obat Racikan	Rata-Rata	Nilai Minimal	Nilai Maksimal
1	Total waktu penomoran	21 detik	8 detik	1 menit 4 detik
2	Total waktu etiket	4 menit 40 detik	20 detik	21 menit 17 detik
3	Total waktu peracikan obat	54 menit 58 detik	12 menit 19 detik	2 jam 40 menit 6 detik
4	Total waktu pengecekan kembali	5 menit 24 detik	51 detik	32 menit 27 detik
5	Total waktu penyerahan obat	4 menit 23 detik	36 detik	11 menit 37 detik

Pelayanan resep obat racikan adalah pelayanan resep obat yang melalui proses peracikan obat. Untuk pelayanan resep racikan ada tambahan proses yaitu peracikan obat yang kegiatannya meliputi penghitungan dosis obat, kemudian meracik obat yang dimulai dengan menjadikan satu dan menghaluskan obat menggunakan blender sampai dikemas ke dalam kemasan yang sesuai. Waktu tunggu pelayanan resep racikan menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu paling lama pada proses peracikan yaitu 54 menit 58 detik, dengan waktu minimal 12 menit 19 detik dan maksimal 2 jam 40 menit 6 detik.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, petugas di RSUP Dr. M. Djamil Padang dalam melakukan pelayanan resep baik obat jadi maupun obat racikan telah sesuai dengan SPO yang berlaku. Dari hasil penelitian, waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi 2, yaitu resep obat jadi dan obat racikan. Untuk pengambilan sampel tersebut dilakukan hingga jenuh, dimana ketika sampel yang diambil dari populasi tersebut telah memperoleh waktu tunggu yang sama dan dapat mewakili seluruh populasi. Dari penelitian yang telah didapatkan sampel

sebanyak 349 resep di depo Instalasi Farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang, dimana resep tersebut berasal dari resep dokter poli syaraf, poli bedah, poli ortopedi, poli THT, poli mata, poli kulit kelamin, poli anak, dan poli paru. Dari 349 resep tersebut untuk resep obat jadi yang berjumlah 320 resep tidak sesuai dengan SPM dengan rata-rata waktu tunggu resep obat jadi adalah 36 menit 23 detik dengan ketentuan SPM ≤ 30 menit dan resep obat racikan berjumlah 29 resep dengan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah 1 jam 9 menit 48 detik dengan ketentuan SPM ≤ 60 menit (Kemenkes RI, 2008).

Penyebab dari tidak sesuainya waktu tunggu pelayanan resep dengan SPM dari kedua jenis resep tersebut dikarenakan banyaknya resep yang tertumpuk di bagian etiket dan pemeriksaan kembali (verifikasi). Tertumpuknya pada proses etiket karena penulisan secara manual yang meliputi identitas pasien (nama pasien, dan nomor rekam medis), tanggal pengambilan obat, asal poliklinik, resep obat dan lain-lain. Dan resep akan kembali tertumpuk di bagian pemeriksaan kembali karena pada proses ini petugas melakukan pengecekan kembali pada resep, identitas pasien, etiket, hasil

labor, dan jumlah obat. Faktor utama terjadi penumpukan penyerahan obat di IFRS rawat jalan RSUP Dr. M. Djamil Padang sering terjadi *delay* karena petugas tidak langsung menyerahkan kepada pasien setelah obat selesai dikemas. Hal ini diperjelas dengan hasil observasi bahwa keranjang obat yang telah selesai diberi etiket ditunggu menumpuk sampai banyak, kemudian diserahkan ke depan untuk penyerahan obat kepada pasien.

Berdasarkan keterangan dari petugas farmasi di apotek, lamanya waktu tunggu pelayanan resep dipengaruhi beberapa faktor antara lain sumber daya manusia, kurangnya tenaga mengakibatkan proses pelayanan kepada pasien tidak optimal karena banyaknya resep sehingga pegawai cenderung terburu-buru dalam melayani pasien, hal ini menyebabkan *delay* terutama pada tahap etiket, pemeriksaan kembali dan penyerahan obat. sumber daya manusia (SDM) di IFRS rawat jalan RSUP Dr. M. Djamil Padang didapatkan hasil bahwa jumlah SDM yang tersedia yaitu 10 SDM, yang terdiri dari 2 Apoteker dan 8 Asisten Apoteker. Dari jumlah SDM tersebut jika disesuaikan dengan Permenkes Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang

Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, bahwa rumah sakit tipe A dalam pelayanan kefarmasian rawat jalan harus memiliki 5 apoteker yang bertugas di rawat jalan Rumah Sakit Tipe A. Maka hasil yang didapat adalah belum sesuai. Selanjutnya untuk tenaga teknis kefarmasian yang berjumlah 10 tetapi yang ada berjumlah 8 Asisten Apoteker tetapi hanya 7 orang yang aktif untuk sekarang karna 1 orang lagi sakit dari tanggal 14 Januari 2020 sampai sekarang.

Kemampuan dalam membaca resep juga dianggap paling berpengaruh dalam kecepatan pelayanan, namun selama ini belum ada pelatihan khusus untuk peningkatan kemampuan pegawai dalam pelayanan. Hal ini diperjelas dengan hasil pengamatan bahwa pada saat pengecekan saat pemberian etiket, beberapa kali petugas kesulitan dalam membaca tulisan dari dokter penulis resep, sehingga harus bertanya pada petugas lain, hal ini jelas memperlama proses pelayanan. Selain itu *delay* juga terjadi pada saat siang hari atau waktunya jam istirahat karena petugas diberi waktu bergantian untuk istirahat sementara saat itu merupakan jam sibuk, dimana banyaknya resep yang masuk.

Berdasarkan penelitian yang telah

dilakukan sarana dan prasarana, peralatan untuk melakukan pelayanan resep sudah lengkap. Namun faktor penyebab proses peracikan menjadi proses yang paling lama karena peralatan penunjang yang digunakan saat memasukan obat yang telah diracik ke dalam kapsul menggunakan alat yang sederhana dan kurangnya tenaga kerja di bagian peracikan. Selain itu, luas ruangan dianggap agak sempit sehingga kurang optimal untuk melakukan pelayanan karena mengurangi pergerakan petugas dalam bekerja. Selanjutnya sistem informasi manajemen Rumah Sakit (SIM RS) untuk pelayanan resep sudah tersedia, SIM RS sudah optimal untuk proses pelayanan resep. Hal ini diperjelas dengan hasil pengamatan bahwa SIM RS sudah mampu untuk melihat stok obat, sehingga bisa langsung mengetahui ketersediaan obat. Namun sering terjadi di lapangan, para pemegang masing-masing obat lupa untuk menstok obat, sehingga obat sering habis saat diperlukan.

Sebab terakhir yaitu dari formularium. Sudah ada peraturan yang mewajibkan penulisan resep sesuai formularium, namun masih ada penulisan resep yang tidak sesuai dengan formularium sehingga memperlama proses pelayanan resep. Resep yang tidak

sesuai formularium juga akan berdampak saat proses penyerahan obat karena petugas menjelaskan jika ada obat yang tidak masuk formularium lalu membuat *copy* resep jika pasien ingin menebus obat di luar, atau jika ingin ditebus sekalian maka petugas akan kembali menyiapkan obat.

Standar pelayanan minimum farmasi secara keseluruhan sudah hampir dicapai oleh Instalasi Farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang, namun yang menjadi tantangan terbesar berdasarkan kategori Standar Pelayanan Minimal farmasi adalah waktu tunggu obat. Waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang mulai dari resep diterima oleh petugas sampai obat dapat diserahkan kepada pasien masih tergolong cukup lama. Waktu tunggu pelayanan obat ini tidak hanya terjadi pada pada tahap penyiapan obat saja. Proses dari tahap ke tahap mengalami waktu *delay* yang juga berpengaruh ke tahap selanjutnya. Hasil observasi menjelaskan bahwa waktu tunggu pelayanan obat jadi mencapai 36 menit 23 detik dan pelayanan obat racik 1 jam 9 menit 48 detik. Banyak faktor yang mempengaruhi proses pelayanan obat seperti tenaga teknis kefarmasian yang masih kurang, standar

prosedur yang belum dipahami oleh petugas karena belum disosialisasikan dengan baik, dan jam *visite* dokter spesialis yang mengakibatkan penumpukan resep di satu waktu.

KESIMPULAN

1. Waktu tunggu pelayanan resep jadi di Instalasi Farmasi RSUP Dr M Djamil Padang belum sesuai dengan standar yang telah ditentukan, dengan rata-rata ($\Sigma=36$ menit 23 detik), standar ≤ 30 menit.
2. Waktu tunggu pelayanan resep racik di Instalasi Farmasi RSUP Dr M Djamil Padang belum sesuai dengan standar yang telah ditentukan, dengan rata-rata ($\Sigma=1$ jam 9 menit 48 detik), standar ≤ 60 menit.

SARAN

1. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya hendaknya melakukan penelitian lebih lanjut dengan menghitung waktu tunggu pelayanan resep secara kuantitatif.
2. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya

untuk melakukan wawancara lebih dalam kepada seluruh petugas di Instalasi Farmasi.

DAFTAR PUSTAKA

- DepkesRI 2004. *Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/2008 tentang *Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit*. 2008.
- Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang. *Rekapitulasi Hasil Monitoring dan Evaluasi SPM RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2017*. Padang. 2018.
- Rumah Sakit Umum Pemerintah Dr M Djamil Padang. *Rekapitulasi Hasil Monitoring dan Evaluasi SPM RSUD Dr M Djamil Padang Tahun 2018*. Padang. 2019.