



ANALISA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN *EXECUTIVE* DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT X DI TANGERANG PERIODE SEPTEMBER-NOVEMBER 2022

Sulastri¹⁾, Milda Rianty Lakoan²⁾

- 1) dikaulastri@gmail.com, Politeknik Kesehatan Hermina
- 2) mildariantylakoan@gmail.com, Politeknik Kesehatan Hermina

*penulis korepodensi

Abstract

Waiting time is one of the factors assessing the work process of pharmaceutical personnel in carrying out pharmaceutical services tailored to the situation and patient expectations. This study aims to evaluate the achievement of hospital minimum service standards with the type of pharmaceutical services regarding waiting time for concoction and non-reconcoction outpatient prescription services at the executive pharmaceutical installation of X Hospital in Tangerang the September-November 2022 period. The research method was descriptive quantitative, random sampling with a total population of 17,934 prescriptions with samples obtained using the Slovin formula, September 346 samples (170 non-recipe 176 concoctions) October 386 samples (194 non-recipe 192 concoctions) November 370 samples (189 non-recipe 181 concoctions). Average waiting time in September 10 minutes 42 seconds (non concoction) 17 minutes 24 seconds (concoction) October 10 minutes 42 seconds (nonconcoction) 19 minutes 57 seconds (concoction) November 11 minutes 40 seconds (non concoction) 23 minutes 27 seconds (concoction). The percentage of service achievement in September non concoction 62.35% concoction 78.98% October non concoction 64.44% concoction 69.79% and November non concoction 56.08% concoction 56.35%. The conclusion of this study is that non-recipe and concoction prescription services have not met the achievement standards, the achievement standard set is 100%, the minimum service standard set in the Executive Pharmacy Installation of X Hospital in Tangerang is a maximum of 10 minutes for non-recipe recipes, a maximum of 20 minutes for concoction recipes.

Keywords: *Compound and Non-compound, Pharmacy Installation, Waiting time*

Abstrak

Waktu tunggu salah satu faktor penilaian terhadap suatu proses kerja dari tenaga farmasi dalam melakukan pelayanan kefarmasian yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pencapaian standar pelayanan minimal rumah sakit dengan jenis pelayanan farmasi mengenai waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan racikan dan non racikan di instalasi farmasi *executive* Rumah Sakit X di Tangerang periode September-November 2022. Metode penelitian dilakukan secara deskriptif kuantitatif, pengambilan sampel secara *random sampling* total populasi 17.934 resep dengan sampel yang didapat menggunakan rumus slovin, bulan September 346 sampel (170 non racikan 176 racikan) Oktober 386 sampel (194 non racikan 192 racikan) November 370 sampel (189 non racikan 181 racikan). Rata-rata waktu tunggu bulan September 10 menit 42 detik (non racikan) 17 menit 24 detik (racikan) Oktober 10 menit 42 detik (non racikan) 19 menit 57 detik (racikan) November 11 menit 40 detik (non racikan) 23 menit 27 detik (racikan). Persentase pencapaian pelayanan bulan September non racikan 62,35% racikan 78,98% Oktober non racikan 64,44% racikan 69,79% dan November non racikan 56,08% racikan 56,35%. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelayanan resep non racikan dan racikan belum memenuhi standar pencapaian, standar pencapaian yang ditetapkan adalah 100% standar pelayanan minimal yang ditetapkan di Instalasi Farmasi *executive* RS X di Tangerang maksimal 10 menit resep non racikan maksimal 20 menit resep racikan.

Kata kunci: Instalasi Farmasi, Racikan dan Non racikan, Waktu tunggu

PENDAHULUAN

Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama *drug oriented* ke paradigma baru *patient oriented* dengan filosofi (*Pharmaceutical Care*) pelayanan kefarmasian. Dalam rangka upaya mencegah terjadinya kesalahan penulisan resep, dewasa ini penulisan resep dilakukan secara elektronik. Peresepan elektronik atau *e-prescribing* memudahkan dokter dan praktisi lainnya untuk



menulis resep elektronik dan mengirimkannya ke komputer yang terhubung dengan instalasi farmasi. Beberapa manfaat yang dapat dirasakan dengan implementasi *e-prescribing* antara lain untuk mencegah terjadinya kesalahan pembacaan resep, efisiensi waktu penyediaan obat di instalasi farmasi dan ketepatan dosis (Yudhistira, 2019).

Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai dari resep tercetak sampai pasien menerima obat. Waktu tunggu pelayanan resep yang lama akan mengakibatkan ketidakpuasan dan akan memicu terjadinya komplain pasien. Pelayanan farmasi merupakan pusat pendapatan bagi rumah sakit, sehingga pendapatan rumah sakit dapat ditingkatkan dengan banyaknya resep yang terlayani mengingat lebih dari 90% pelayanan kesehatan menggunakan perbekalan farmasi dan 50% pemasukan rumah sakit berasal dari perbekalan farmasi. Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah spesifikasi teknis mengenai tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat.

Standar Pelayanan Minimum di Rumah Sakit yang menyangkut kefarmasian terbagi menjadi beberapa kriteria yaitu waktu tunggu pelayanan obat non racikan dan obat racikan, tidak adanya kesalahan pemberian obat, kepuasan pelanggan, dan penulisan resep sesuai formularium. Standar waktu tunggu pelayanan obat yaitu ≤ 30 menit untuk obat jadi dan ≤ 60 menit untuk obat racikan (Menkes RI, 2008).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan pasien *executive* racikan dan non racikan serta membantu Instalasi Farmasi Rumah Sakit X di Tangerang dalam mengevaluasi waktu tunggu pelayanan obat di farmasi poli *executive*, sehingga dapat memberikan masukan kepada manajemen farmasi supaya dapat meningkatkan pelayanan kefarmasian serta tercapainya standar pelayanan resep racikan dan non racikan yang telah ditetapkan oleh bagian mutu Rumah Sakit X di Tangerang.

Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu faktor yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien sehingga menyebabkan komplain saat pelayanan rawat jalan, waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi masih lama, belum mencapai standar yang diharapkan oleh bagian mutu pelayanan rumah sakit. Standar yang ditetapkan oleh Rumah Sakit Hermina Tangerang adalah maksimal 10 menit untuk resep non racikan dan 20 menit untuk resep racikan (Rumah *et al.*, 2021).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, di apotek pelengkap Kimia Farma di Rumah Sakit Prof. DR. R.D. Kandou Manado diketahui bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah 16 menit 08 detik. Waktu tunggu pelayanan resep racikan 30 menit 07 detik maka didapatkan gambaran bahwa hal ini telah sesuai standar yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia yaitu ≤ 30 menit untuk resep obat jadi (non racikan) dan ≤ 60 menit untuk resep racikan (Nurjanah, *et al.*, 2016).

Hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit 'X' Karawang waktu tunggu rata-rata obat jadi adalah 51 menit dan 71 menit untuk obat racikan. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan waktu tunggu rata-rata baik jadi maupun obat racikan tidak sesuai standar pelayanan minimal yang dipersyaratkan oleh Kepmenkes No 129/Menkes/SK/II/2008 tentang pelayanan resep baik obat jadi maupun obat racikan yaitu lama waktu tunggu obat jadi ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit (Hidayah *et al.*, 2021) Atas dasar latar belakang diatas, perlu dilakukan evaluasi terkait pelayanan resep rawat jalan paten maupun racikan. Hal yang diteliti adalah alur pelayanan resep rawat jalan dan rata-rata waktu tunggu pelayanan obat.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk mengetahui alur pelayanan resep serta rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan dan racikan di Instalasi Farmasi RS X di Tangerang, data diambil secara *random sampling* menggunakan data retrospektif yaitu data pada bulan September- November 2022. Jumlah total populasi 17.934



lembar resep, sampel dihitung berdasarkan rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diambil

N = Jumlah populasi

e = Persentase kesalahan sampel, e = 0,05 (5%)

Berdasarkan rumus diatas diperoleh jumlah sampel non racikan dan racikan September-November 2022, dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Jumlah sampel non racikan dan racikan September-November 2022

Bulan	Jumlah Sampel		
	Total sampel	Non racikan	Racikan
September	346	170	176
Oktober	386	194	192
November	370	189	181

Sumber: data diolah

HASIL DAN PEMBAHASAN

Alur pelayanan resep adalah urutan proses dimana resep mulai di tulis atau diketik oleh dokter sampai resep di farmasi, alur pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi *executive* Rumah Sakit X di Tangerang adalah sebagai berikut, dokter mengetikkan resep dan kemudian mengirim resep melalui media elektronik ke farmasi setelah resep tercetak resep diverifikasi oleh petugas kemudian diinput ke sistem dan lembar transaksi diberikan ke pasien untuk pembayaran ke kasir. Resep disimpan di baki resep dan diberikan ke petugas pengemasan setelah selesai dikemas diberikan ke petugas pengecekan dan kemudian ke petugas penyerahan obat untuk diserahkan ke pasien. Untuk resep racikan setelah dari petugas pengemasan obat racikan diberikan ke petugas peracikan dan setelah selesai diracik kemudian ke petugas pengecekan, dan diserahkan ke pasien. Pengamatan waktu tunggu dilakukan dengan cara melihat lembar pengumpulan data yang sudah tercatat di sistem, dan juga dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap lembar resep dengan melihat data yang tercatat di belakang lembar resep, dimana telah tercatat jam resep tercetak dan jam penyerahan resep ke pasien. Penelitian ini dilakukan dengan pengamatan retrospektif.

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi *executiv* Rumah Sakit X di Tangerang periode September-November 2022 dengan hasil sampel yang didapat pada bulan September sebanyak 346 sampel non racikan 170 racikan 176, Oktober 386 sampel non racikan 194 racikan 192, November 370 sampel non racikan 189 dan racikan 181. Waktu tunggu pelayanan non racikan bulan September-November 2022 dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2. Waktu tunggu pelayanan non racikan bulan September-November 2022

Bulan	Total sampel	Total sampel >10 menit	Total sampel <10 menit	Persentase pencapaian < 10 menit	Persentase pencapaian > 10 menit	Standar pencap aian	Rata-rata waktu tunggu
	September	170	64	106	62,35%	37,65%	100%
Oktober	194	69	125	64,44%	35,56%	100%	00.10.42
November	189	83	102	56,08%	43,92%	100%	00.11.40

Sumber: data diolah



Pada tabel 2 diatas resep non racikan persentase pencapaian < dari 10 menit bulan September sebanyak 106 sampel dengan persentase 62,35%, Oktober 125 sampel dengan persentase 64,44% dan November 102 sampel dengan persentase 56,08% dan persentase yang > 10 menit bulan September 64 sampel dengan persentase 37,65%, Oktober 69 sampel dengan persentase 35,56%, November 83 sampel dengan persentase 43,92%. Berdasarkan data tersebut total sampel yang memenuhi persyaratan lebih banyak jika dibandingkan dengan total yang belum memenuhi persyaratan, hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar resep telah memenuhi syarat pengerjaan resep dari persentase yang didapat hasil tersebut belum memenuhi standar pencapaian yang ditetapkan yaitu 100%, rata- rata waktu yang didapat pada resep non racikan bulan September 10 menit 42 detik, Oktober 10 menit 42 detik, dan bulan November 11 menit 40 detik dari hasil ini dapat dilihat rata-rata waktu tunggu resep non racikan belum memenuhi standar waktu yang ditetapkan yaitu maksimal 10 menit, belum sesuai dengan pedoman pelayanan farmasi dengan nomor 0109/PERDIR/RSHTNG/V/2021. Rata-rata waktu tunggu obat racikan September-November 2022 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. Rata-rata waktu tunggu obat racikan September-November 2022

Bulan	Total sampel	Total sampel >20 menit	Total sampel <20 menit	Persentase pencapaian < 20 menit	Persentase pencapaian > 20 menit	Standar pencapaian	Rata-rata waktu tunggu
September	176	37	139	78,98%	21,02%	100%	00.17.24
Oktober	192	58	134	69,79%	30,21%	100%	00.19.57
November	181	79	102	56,35%	43,65%	100%	00.23.27

Sumber: data diolah

Pada tabel 3 di atas resep racikan sampel < 20 menit pada bulan September sebanyak 139 sampel dengan persentase 78,98%, bulan Oktober sebanyak 134 sampel dengan persentase 69,79%, bulan November sebanyak 102 sampel dengan persentase 56,35%. Resep yang pengerjaannya > 20 menit bulan September sebanyak 37 sampel persentase 21,01%, bulan Oktober sebanyak 58 sampel persentase 30,21%, bulan November sebanyak 79 sampel dengan persentase 43,65%. Berdasarkan data tersebut total sampel yang memenuhi persyaratan lebih banyak jika dibandingkan dengan total yang belum memenuhi persyaratan, hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar resep telah memenuhi syarat pengerjaan resep dari persentase yang didapat, hasil tersebut belum memenuhi standar pencapaian yang ditetapkan yaitu 100%. Rata-rata waktu tunggu resep racikan berdasarkan penelitian didapatkan bulan September 17 menit 24 detik, bulan Oktober 19 menit 57 detik dan bulan November 23 menit 27 detik. Rata-rata waktu tunggu resep racikan yang diperoleh pada bulan September dan Oktober mendapatkan hasil < dari 20 menit memenuhi standar waktu tunggu yang ditetapkan dalam pedoman pelayanan RS X Tangerang yaitu maksimal 20 menit, tetapi belum memenuhi standar pencapaian yang ditetapkan yaitu 100%. Sedangkan bulan November melebihi 20 menit sehingga tidak memenuhi standar pelayanan maupun standar pencapaian.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di RSUP dr. M Djamil Padang pada bulan Maret resep yang diteliti adalah 349 sampel resep dengan rincian obat non racik sebanyak 92% (320 sampel) obat racikan 8% (29 sampel). Persentasi resep non racik yang sesuai dengan standar pelayanan minimal ≤ 30menit 42% (134 sampel), persentasi resep yang mengalami waktu tunggu lebih dari 30sampai 60 menit sebanyak 48% (154 sampel) dan persentasi resep yang mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit sebanyak 10% (32 sampel). Persentasi sampel racik yang mempunyai standar waktu tunggu ≤ 60 menit sebanyak 55% (16 sampel), presentasi sampel yang mengalami waktu tunggu 60 sampai 120 menit sebanyak 26%



(8 sampel), sementara sampel yang mengalami waktu tunggu lebih sebanyak 17% (5 sampel). Berdasarkan penelitian diatas kesimpulan yang didapat adalah standar pelayanan minimal di RSUP dr. M Djamil belum memenuhi standar (Reslina *et al.*, 2021).

Ketidaksesuaian waktu tunggu obat sesuai standar yang ditetapkan dikarenakan yang terjadi di lapangan dimana ada hambatan bagi petugas Instalasi Farmasi *executive*, disebabkan proses administrasi dalam pengerjaan resep seperti konfirmasi ke asuransi yang menyebabkan pengerjaan resep selanjutnya tertunda selain itu sumber daya manusia yang masih terbatas. Dokter yang praktek secara bersamaan, ruangan farmasi *executive* yang sempit, alat peracikan yang tiba-tiba rusak merupakan salah satu faktor tidak tercapainya standar waktu tunggu yang ditetapkan, hambatan lain yaitu jenis resep obat racikan mempunyai pelayanan yang lebih lama karena memerlukan waktu untuk menghitung dosis, menimbang, dan mengambil berapa banyak obat yang diperlukan serta harus memperhatikan cara pencampuran bahan obat. Bagian ini memerlukan tenaga yang terampil, cekatan, dan berpengalaman sehingga dapat mengerjakan obat racikan dengan cepat.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian lain yang menyatakan waktu tunggu pelayanan obat racikan lebih lama dibandingkan dengan pelayanan reseponon racikan karena obat racikan memerlukan waktu yang lebih, tidak hanya mempersiapkan obat tetapi juga perlu perhitungan dosis obat, penimbangan bahan obat, serta melakukan peracikan dalam bentuk puyer, kapsul, dan sediaan salep (Ayuningtyas, 2012). Faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu obat antara lain komponen *delay*, komponen ini disebabkan karena petugas mengerjakan resep sebelumnya. Faktor lain adalah obat di Instalasi Farmasi sering kosong sehingga membutuhkan waktu untuk mengambil obat, program komputer belum sempurna, Sumber Daya Manusia belum mencukupi, serta prosedur belum dikerjakan dengan maksimal. Kombinasi faktor-faktor tersebut menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan obat (Nanditya Ika F, *et al*, 2016)

PENUTUP

Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan dan resep racikan di Instalasi Farmasi RS X di Tangerang bulan September non racikan 10 menit 42 detik, racikan 17 menit 24 detik, bulan Oktober non racikan 10 menit 42 detik, racikan 19 menit 57 detik, dan bulan November non racikan 11 menit 40 detik, racikan 23 menit 27 detik. Dari hasil penelitian rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan belum memenuhi standar pelayanan dan standar pencapaian yang ditetapkan oleh bagian mutu RS X di Tangerang yaitu maksimal 10 menit. Sedangkan rata-rata obat racikan pada bulan September dan Oktober sudah memenuhi standar pelayanan yaitu maksimal 20 menit tetapi belum memenuhi standar pencapaian, rata-rata waktu tunggu bulan November belum memenuhi standar pelayanan karena rata-rata waktu tunggu yang dihasilkan 23 menit 27 detik, sebesar 43,65% pengerjaan resep yang lebih dari 20 menit.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuningtyas. (2012). Analisis Waktu tunggu pelayanan resep pasien Umum di Depo Farmasi Rawat Jalan RS Karya Bhakti Tahun 2011. Tesis FKM, UI. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum Di Depo Farmasi Rawat Jalan R*Ayuningtyas, P. 2012. *S Karya Bhakti Tahun 2011. Tesis, FKM, Universitas Indonesia.*
- Hidayah, H., Amal, S., & Hana Herdiani, N. (2021). Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit 'X' Karawang. *Majalah Farmasetika*, 6(Suppl 1), 42. <https://doi.org/10.24198/mfarmasetika.v6i0.36674>
- Menkes RI. (2008). *Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.*
- Nanditya Ika F, et al, 2016. (2016). Penyebab dan Solusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat



- di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(3), 245–251. <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2016.029.03.2>
- Nurjanah, et al, 2016. (2016). Hubungan Antara Waktu Tunggu pelayanan resep dengan Kepuasan pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Prof. DR. R.D. Kandou Manado. *Ilmiah Farmasi*, 5(1), 362–370.
- Reslina, I., Pameswari, P., & Nisa, R. A. (2021). Analisis Kualitatif Waktu Tunggu Pelayanan Resep pada Pasien BPJS di Instalasi Farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Akademi Farmasi Prayoga*, 6(1), 20–28.
- Rumah, D. I., Hermina, S., & Pengantar, K. (2021). Pedoman Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina Tangerang. *Hhhhh*.
- Yudhistira, S. (2019). *Gambaran resep elektronik terhadap waktu tunggu obat jadi pada instalasi farmasi rawat jalan di rumah sakit x surabaya periode 20-27 2019*. 1(1), 34–43.