

ANALISA WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT JADI DAN OBAT RACIKAN DI DEPO FARMASI AFIAT RUMAH SAKIT PMI BOGOR

Muhammad Afqary 1^{*}, Cladora Vriska Kuntarto 2¹, Ratna Juita 3²

¹Program Studi Farmasi, Sekolah Tinggi Teknologi Industri dan Farmasi, Jln Kumbang No. 23 Bogor, 16151

²Rumah Sakit PMI Bogor, Jln Pajajaran No. 80 Bogor, 16111.
Korespondensi: afqary@gmail.com

ABSTRAK

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien, pelayanan resep di rumah sakit harus memperhatikan waktu tunggu sebagai titik akhir pelayanan. Namun, sejumlah rumah sakit masih kesulitan dengan kecepatan waktu pelayanan resep. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Depo Apotek Afiat RS PMI Bogor telah memenuhi kepatuhan terhadap Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 129 Tahun 2008 dan waktu tunggu pelayanan resep baik untuk pasien umum maupun pelanggan asuransi telah terpenuhi. Data penelitian ini dikumpulkan secara retrospektif antara Januari dan Maret 2022, dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Ada 10.138 resep obat jadi dan racikan dalam sampel. Di Depo Apotek Afiat RS PMI Bogor, diketahui bahwa untuk pasien umum dan pasien asuransi, persentase waktu tunggu yang tepat untuk pelayanan resep masing-masing adalah 73% untuk resep obat jadi dan 79% untuk resep obat racikan. Dengan tingkat kesesuaian masing-masing 71% dan 77% untuk resep obat jadi dan obat campuran, rata-rata waktu tunggu pelayanan resep adalah 25 menit untuk obat jadi dan 45 menit untuk obat racikan. Pelayanan resep di Depot Apotek Afiat RS PMI Bogor telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kepmenkes RI Tahun 2008 Nomor 129.

Kata Kunci : Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Pelayanan Resep, dan Waktu Tunggu

ABSTRACT

In order to improve service quality and patient satisfaction, prescription services in hospitals must consider waiting time as the final point of service. However, a number of hospitals continue to face difficulties with the speed of prescription service times. Therefore, the goal of this study was to determine whether the Afiat Pharmacy Depo RS PMI Bogor's compliance with Minister of Health RI Number 129 of 2008 and the waiting times for prescription services for both general patients and insurance customers were met. The data for this study were collected retrospectively between January and March 2022, using a descriptive approach. There were 10,138 prescriptions for finished medicines and concoctions in the sample. At the Afiat Pharmacy Depo RS PMI Bogor, the findings revealed that, for both general and insured patients, the percentage of appropriate waiting time for prescription services was 73% for finished drug prescriptions and 79% for concocted drug prescriptions, respectively. With a suitability rate of 71% and 77%, respectively, for finished and mixed drug prescriptions, the average waiting time for prescription services was 25 minutes for finished drugs and 45 minutes for compounded drugs. Prescription services at the Afiat Pharmacy Depot, PMI Hospital, Bogor have fulfilled the 2008 Kepmenkes RI Number 129 Minimum Hospital Service Standards.

Keywords: Hospital Minimum Service Standards, Prescription Services, and Waiting Times

PENDAHULUAN

Penyediaan layanan farmasi di lingkungan rumah sakit merupakan komponen penting dalam memberikan layanan kesehatan berkualitas tinggi kepada pasien. Layanan ini sangat penting untuk sistem layanan rumah sakit secara keseluruhan, yang bertujuan untuk menyediakan obat-obatan, alat kesehatan, dan bahan habis pakai yang berkualitas dan hemat biaya kepada semua anggota masyarakat, serta layanan farmasi klinis.

Menurut Kementerian Kesehatan RI tahun 2016, pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan elemen penting dalam memberikan pelayanan yang berfokus pada pasien. Sebagai penyedia layanan kesehatan, rumah sakit bertanggung jawab untuk mempertahankan standar perawatan setinggi mungkin. Pemerintah telah menetapkan tolak ukur mutu pelayanan rumah sakit untuk memastikan semua fasilitas kesehatan memenuhi standar pelayanan kesehatan nasional.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) memberikan pedoman dan tolok ukur yang harus diikuti rumah sakit dalam menyelenggarakan kegiatan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Diantara unsur yang berperan penting dalam pelayanan kefarmasian, kecepatan waktu pelayanan menjadi sangat penting. Waktu tunggu pelayanan obat yang termasuk dalam standar pelayanan minimal rumah sakit merupakan salah satu kecepatan waktu pelayanan yang harus dipatuhi.

Waktu antara penyerahan resep oleh pasien dan penerimaan obat dikenal sebagai waktu tunggu pelayanan obat. Umumnya permintaan

obat ada dua jenis, yaitu obat jadi dan obat racikan. Standar waktu tunggu minimal untuk obat jadi adalah ≤ 30 menit, dan untuk obat racikan adalah ≤ 60 menit, seperti yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan RI tahun 2008. Karena pelayanan resep merupakan titik akhir pelayanan, rumah sakit harus fokus untuk mengurangi waktu tunggu dan memperhatikan waktu penyajian resep agar memenuhi standar pelayanan minimal. Kecepatan waktu pelayanan resep berperan penting dalam peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

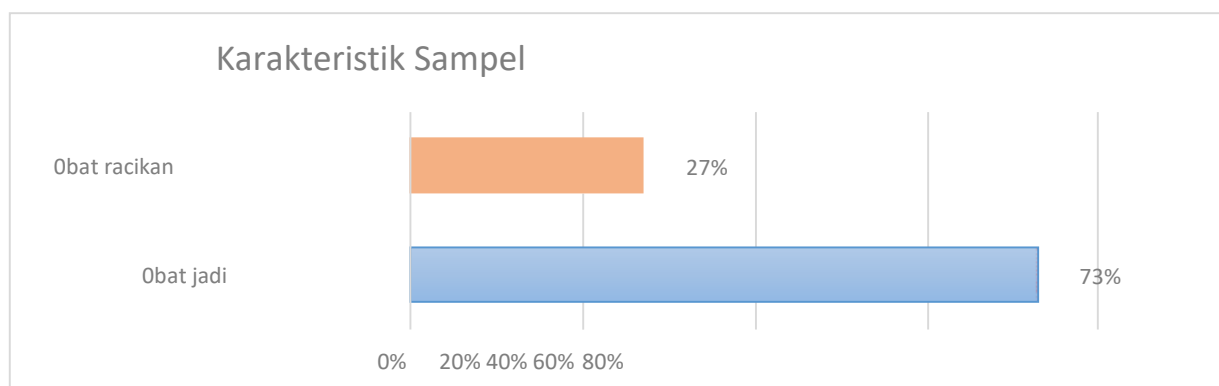
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif retrospektif untuk memberikan gambaran objektif tentang suatu situasi dengan melihat ke belakang, seperti yang dikemukakan oleh Notoatmodjo (2005). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racik di Depo Apotek Afiat RS PMI Bogor dari bulan Januari sampai Maret 2022. Teknik pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah total sampling yang melibatkan seluruh anggota populasi sebagai responden atau sampel. Besar sampel terdiri dari 10.138 lembar resep, meliputi 7.405 lembar resep obat jadi dan 2.733 lembar resep obat racikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Sampel

Penelitian deskriptif ini berfokus pada penentuan rata-rata waktu tunggu pelayanan obat resep dan obat racikan di Depot Apotek Afiat RS PMI Bogor. Penelitian ini menggunakan sampel 10.138 lembar resep.



Gambar 1. Karakteristik Sampel

Dari gambar di atas diperoleh 2 jenis karakteristik sampel terdiri dari resep obat jadi 73% yaitu sebanyak 7.405 lembar dan resep racikan 27% yaitu sebanyak 2.733 lembar. Ini menunjukkan resep obat jadi mendominasi dalam sampel penelitian ini

Gambaran Waktu Tunggu Berdasarkan Jam Pelayanan

Gambaran waktu tunggu berdasarkan jam pelayanan dibagi menjadi dua, yaitu pelayanan resep pada saat jam tidak ramai dan pelayanan resep pada saat jam ramai. Pada saat jam ramai sampel diambil pada pukul 11.00-15.00

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu obat jadi adalah 30 menit pada jam sibuk, dan 20 menit pada jam tidak puncak. Waktu tunggu minimum untuk obat jadi konsisten pada 1 menit, terlepas dari jam sibuk atau tidak sibuk. Namun, pada jam sibuk, waktu tunggu maksimum adalah 2 jam 59 menit untuk pasien jaminan umum, sedangkan pada jam non-puncak, adalah 2 jam 23 menit untuk pasien asuransi

Dengan demikian waktu tunggu obat racikan lebih lama dibandingkan obat jadi, dengan rata-rata waktu tunggu 54 menit pada jam sibuk dan 39 menit pada jam tidak puncak. Waktu tunggu obat racikan minimal 7 menit pada jam sibuk untuk pasien asuransi umum, dan 5 menit pada jam non puncak untuk pasien asuransi. Namun, waktu tunggu maksimum untuk obat racikan jauh lebih lama, mencapai hingga 3 jam 34 menit pada jam sibuk untuk pasien jaminan umum, dan hingga 2 jam 28 menit pada jam non-puncak untuk pasien asuransi.

Gambaran Waktu Tunggu Berdasarkan Jamina Resep

Gambaran waktu tunggu berdasarkan jaminan resep dibagi menjadi dua, yaitu resep dengan jaminan umum dan resep dengan jaminan asuransi. Pada resep dengan jaminan umum pasien melakukan pembayaran resep di kasir. Sedangkan pada pasien jaminan asuransi tidak melakukan pembayaran tetapi melakukan penggesekan kartu jaminan asuransi di kasir rawat jalan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan rata-rata waktu tunggu antara resep dengan jaminan asuransi dan jaminan umum. Secara khusus, waktu tunggu rata-rata untuk resep yang dijamin asuransi adalah 27 menit, sedangkan untuk jaminan umum adalah 23 menit. Selain itu,

kesesuaian waktu tunggu obat di Depot Apotek Afiat RS PMI Bogor cukup tinggi, dengan kesesuaian waktu tunggu sebesar 73% untuk resep pasien jaminan umum dan 67% untuk resep jaminan asuransi, sesuai dengan Kepmenkes RI Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit.

Hasil penelitian didapatkan bahwa waktu tunggu resep racikan dengan jaminan asuransi sedikit lebih lama, dengan rata-rata waktu tunggu 47 menit, dibandingkan dengan resep jaminan umum yang rata-rata waktu tunggu 45 menit. Selain itu, kesesuaian waktu tunggu obat di Depot Apotek Afiat RS PMI Bogor relatif tinggi, dengan kesesuaian 79% untuk pasien jaminan umum dan 74% kesesuaian untuk pasien jaminan asuransi, berdasarkan Kepmenkes RI Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. (SPM)

Kesesuaian Waktu Tunggu dengan Permenkes RI No. 129 Tahun 2008

Berdasarkan data hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa 71% resep obat jadi dan 77% resep obat racikan di Depot Apotek Afiat RS PMI Bogor memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit, sedangkan obat jadi 29% . resep dan 23% resep obat racikan tidak memenuhi standar.

Hasil kajian mengungkapkan bahwa Depot Apotek Afiat RS PMI Bogor memberikan pelayanan resep dengan rata-rata waktu tunggu obat jadi 25 menit dan obat racikan 45 menit. Menurut standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, waktu tunggu obat jadi tidak boleh lebih dari 30 menit, sedangkan waktu tunggu obat racikan tidak boleh lebih dari 60 menit. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan resep di Depot Apotek Afiat RS PMI Bogor telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit

SIMPULAN

1. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi 25 menit, dan pelayanan resep obat racikan 45 menit di Depot Apotek Afiat RS PMI Bogor.
2. Pada jam sibuk, rata-rata waktu tunggu pelayanan resep adalah 30 menit untuk obat

3. jadi dan 54 menit untuk racikan, sedangkan pada jam tidak puncak adalah 20 menit untuk obat jadi dan 39 menit untuk racikan di Depot Apotek Afiat PMI Bogor RSUD.
 4. Waktu tunggu pelayanan resep di Depot Apotek Afiat RS PMI Bogor sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008. Tingkat kepatuhan waktu tunggu pelayanan resep obat jadi sebesar 71%, dan pelayanan resep obat racikan sebesar 77%.
 5. Waktu tunggu pelayanan resep untuk pasien jaminan umum dan asuransi di Depot Apotek Afiat RS PMI Bogor memiliki tingkat kepatuhan waktu tunggu pelayanan sebesar 73% untuk resep obat jadi dan 79% untuk resep racikan untuk pasien jaminan umum, sedangkan pelayanan menunggu tingkat kepatuhan waktu untuk pasien asuransi adalah 67% untuk resep obat jadi dan 74% untuk resep racikan.
- Masda Journal. ; 3 (1) : 41.
<https://doi.org/10.52118/edumasda.v3i1.26>
- [6] Hayati IN. 2018. Gambaran Standar Waktu Pelayanan Di Ruang Obat Puskesmas Adiwerna Kabupaten Tegal (Karya Tulis Ilmiah). Tegal: Program Studi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal.
 - [7] Hidayati NR, Bachtiar FF. 2019. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rsud Karawang: Analisis of Waiting Time for Medimuh ... 1. ;151–156.
 - [8] Junus D, Samad MA, Baso A, Pawellangi W. 2020. Kelengkapan Administrasi Terhadap Pelayanan Resep Instalasi Farmasi RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan Effect on the Fulfillment of Administration towards the Pharmaceutical Installation Prescription Services at RSUD Haji, South Sulawesi Province ;6(1):1.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amalia T, Ramadhan DK. 2008. Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Berdasarkan PMK Nomor 129 Tahun 2008 Di Rumah Sakit X. Pros. Semin. Nas. UNIMUS. 2008;4:759–767.
- [2] Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Farmasi Di Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.
- [3] Dewanto Tjatur D, Dewi Wulandari S, Andarusito N, Hatta G. 2018. Dampak Pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pada Unit Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah S.K.Lerik Kupang. Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit ; 2 (2):36–51.
- [4] Elizabet Y. 2016. Gambaran Sistem Pelayanan Resep Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Karya Bhakti Pertiwi Bogor Tahun 2016 (Skripsi). Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- [5] Fadhilah H, Indriyani DN, Andriati R. 2019. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2018. Edu Masda Journal. ; 3 (1) : 41.
<https://doi.org/10.52118/edumasda.v3i1.26>
- [9] Karuniawati H, Hapsari IG, Arum M, Aurora A, Wahyono N. 2016. Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di RSUD Kota Salatiga. Kartika J. Ilm. Farm. ;4. <https://doi.org/10.26874/kjif.v4i1.53>
- [10] Muhammad Yunus, Wiryanto, Yuandani. Evaluation of Waiting Time for Outpatient Prescription Services at the Pharmacy Installation at the Universitas Sumatera Utara Hospital.
- [11] Notoatmodjo S. 2005. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- [12] Permenkes. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.
- [13] Purwandari N, Suryoputro A, Arso S. 2017. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Depo Farmasi Gedung Mceb Rs Islam Sultan Agung Semarang. Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal) ;5(1):103-110.

- [14] Purwandari NK, Suryoputro A, Arso SP. 2017. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Depo Farmasi Gedung MCEB RS Islam Sultan Agung Semarang. *J. Kesehat. Masy*;5(8).
- [15] Purwanto H, Indiati, Hidayat T. 2015. Faktor Penyebab Waktu Tunggu Lama di Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Blambangan Vol 28, No 2.
- [16] Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- [17] Runggandini SA, Indrawati L, Suratmi T. 2021. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi di Instalasi Farmasi Unit Rawat Jalan (Studi Kasus di RS X Bekasi Tahun 2020). *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia* ;5(2):194-206.
- [18] Rusdiana N, Wijayanti R, Wahyuni S. 2015. Kualitas Pelayanan Farmasi Berdasarkan Waktu Penyelesaian Resep Di Rumah Sakit. *Pharmaciana* ; 5. <https://doi.org/10.12928/pharmaciana.v5i2.2439>
- [19] Rusdianah E. 2017. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan*. ;VII(1):45-51.
- [20] Sari EDM, Wahyuni KI, Anindita PR. 2020. Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Anwar Medika. *J. Pharm. Sci. Technol* ;2:80.
- [21] Septini R. 2012. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Subroto Tahun 2011 (Tesis). Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia, Depok.
- [22] World Health Organization. 2018. WHO Technical Report Series No 122/1957, s.1: s.n.