

## **ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSUD KARAWANG**

## **ANALISYS OF WAITING TIME FOR PHARMACY SERVICE AT RSUD KARAWANG OUT PATIENT PHARMACY INSTALLATION**

**Tomi, Nur Rahmi Hidayati, Farhan Firmansyah Bachtiar**

*Sekolah Tinggi Farmasi Muhammadiyah Cirebon*

*Email: [tomi\\_crb@yahoo.com](mailto:tomi_crb@yahoo.com)*

*Submitted : 09 November 2018 Reviewed : 20 November 2018 Accepted : 15 December 2018*

### **ABSTRAK**

Instalasi Farmasi adalah salah satu unit di rumah sakit yang memberikan pelayanan produk dan jasa dalam bentuk pelayanan resep. Pelayanan resep sebagai garis depan pelayanan farmasi kepada pasien harus dikelola dengan baik. Hasil penelitian dari 319 resep yang didapatkan menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu untuk pengerjaan resep non racikan pasien rawat jalan adalah sebesar 58,17 menit dan resep racikan adalah sebesar 102,84 menit. Hal tersebut belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yang dipersyaratkan oleh Menkes RI No. 129 tahun 2008 tentang pelayanan resep baik obat jadi maupun obat racikan yaitu lama waktu tunggu obat racikan maksimal 60 menit dan obat non racikan atau obat jadi maksimal 30 menit. Untuk tahap pelayanan resep yang memiliki waktu proses paling lama ada pada bagian penyiapan obat, baik pada resep racikan dan resep non racikan dengan rata-rata waktu proses 77,90 menit untuk racikan dan 40,79 menit untuk non racikan. Kata kunci: Waktu Tunggu, Pelayanan Resep, Rumah Sakit.

### **ABSTRACT**

Installation of Pharmacy is one of the units in hospitals that provide products and services in the form of prescription services. Prescription services as a frontline pharmacy services to patients should be managed properly. The result of study 319 prescription were found to indicate that the average waiting time for non blend out patient prescription was 58,17 minutes and a recipe of blends was 102,84 minutes. This has not been in accordance with the minimum standards of service required by Menkes RI No. 129 year 2008 about the service of the prescription both the drug and the drug blend namely the length of the drug waiting for maximum of 60 minutes and non blend or a maximum cure 30 minutes. For the prescription service stage which has the longest processing time in the preparation of the drug, both for prescription concoctions and non-concoction recipes with an average processing time of 77.90 minutes for concoctions and 40.79 minutes for concoctions.

Keywords: Waiting Time, Prescription Service, Hospital Pharmacy

---

**Penulis korespondensi:**

Tomi  
Sekolah Tinggi Farmasi Muhammadiyah Cirebon  
Email: tomi\_crb@yahoo.com / 085729595593

**PENDAHULUAN**

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Farmasi rumah sakit rawat jalan adalah apotek yang hanya mengerjakan resep yang telah menerima perawatan medis. Waktu tunggu merupakan salah satu indikator peningkatan derajat kepuasan pasien pada pelayanan rumah sakit. Data yang diperoleh, data waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan resep obat racikan mulai dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat. Resep obat racikan adalah resep yang disiapkan yang memerlukan proses penghitungan dosis yang kemudian dilakukan penggerusan dan dikemas ke dalam kapsul, kertas perkamen, botol sebagai sirup atau ke dalam pot salep.

Resep obat racikan memerlukan waktu tunggu yang agak lama daripada resep obat jadi. Oleh karena itu, perlu adanya perhatian khusus dalam proses pelayanannya agar dapat memenuhi Pedoman Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang ditetapkan oleh KepMenkes Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008.

**METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah observasi atau survey dengan rancangan prospektif yaitu berupa pengamatan terhadap peristiwa yang belum terjadi dan yang akan terjadi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan.

**Alat dan Bahan****Alat**

Formulir Pencatatan Waktu Tunggu, Jam, dan Alat Tulis.

**Bahan**

Semua resep pasien yang berobat di unit rawat jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Karawang.

**Jalannya Penelitian**

1. Pengurusan Izin Penelitian.
2. Studi pendahuluan yang dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Karawang.
3. Pengambilan data: Semua Resep Pasien yang berobat di Unit Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Karawang.
4. Melihat ada atau tidaknya resep yang telah memenuhi standar permenkes No 129 tahun 2008.
5. Pengolahan dan Analisis data.

**Analisis data**

Penelitian ini menggunakan analisis data secara deskriptif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Tabel 1. Jumlah Sampel Berdasarkan Jenis Resep Racikan dan Non Racikan.

No	Jenis Resep	Jumlah Sampel	Persentasi
1	Racikan	80 Resep	24,9 %
2	Non Racikan	239 Resep	75,1 %
Total		319 Resep	100 %

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 319 resep. Berdasarkan jenis resep sampel yang didapatkan menunjukkan bahwa resep non racikan lebih banyak dibandingkan resep racikan.

Tabel 4.2 Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Karawang menurut Jenis Resep Racikan dan Non Racikan.

Resep	Jumlah Resep	Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep (menit)
Racikan	80	102,84
Non Racikan	239	58,17

Bila dipisah menurut jenis resep racikan dan non racikan, dari 319 resep, 80 resep merupakan obat racikan dan 239 resep merupakan obat jadi. Bila data dipisah menurut jenis obat racikan dan non racikan atau obat jadi, maka rata-rata waktu tunggu obat racikan adalah 102,84 menit sedangkan rata-rata waktu tunggu obat non racikan atau obat jadi adalah 58,17 menit. Resep dengan racikan memerlukan waktu yang lebih banyak dari pada non racikan.

Tabel 4.3 Rata-rata Waktu Tunggu Menurut Tahapan Pelayanan Resep Racikan dan Non Racikan.

Resep	Pelayanan Resep	Rata-rata (menit)
Racikan	Menerima Resep	4,53
	Mengentry Resep	6,89
	Telaah / Copy Resep	6,25
	Penyiapan Obat	77,90
	Penyerahan Obat	6,99
Non Racikan	Menerima Resep	2,65
	Mengentry Resep	5,46
	Telaah / Copy Resep	4,51
	Penyiapan Obat	40,79
	Penyerahan Obat	4,69

Dilakukan pemisahan waktu tunggu untuk masing-masing pelayanan resep. Dimana waktu terlama pada pelayanan resep baik pada racikan dan non racikan berada pada penyiapan obat dengan rata-rata waktu untuk racikan 77,90 menit dan non racikan 40,79 menit.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa jumlah resep obat jadi yaitu sebanyak 239 resep lebih banyak daripada resep obat racikan yaitu sebanyak 80 resep. Jumlah resep obat jadi 75% dari obat racikan. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan obat racikan adalah 102,84 menit, sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan obat jadi sekitar 58,17 menit. Waktu tunggu pelayanan obat racikan lebih lama dibandingkan dengan pelayanan resep non racikan karena obat racikan memerlukan waktu yang lebih, tidak hanya mempersiapkan obat tetapi juga perlu melakukan peracikan baik dalam bentuk puyer, kapsul, dan sediaan lainnya.

Jika dilihat dari standar pelayanan minimal yang dipersyaratkan oleh KepMenkes RI No. 129/ Menkes/SK/II/2008 pelayanan resep baik obat jadi maupun obat racikan di Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD Karawang belum memenuhi standar yaitu lama waktu tunggu obat racikan maksimal 60 menit dan obat jadi maksimal 30 menit, dan dari semua sampel yang diteliti ada yang melebihi lama waktu tunggu seperti yang dipersyaratkan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan ada empat faktor yang mempengaruhi waktu tunggu. Faktor yang pertama adalah Sumber Daya Manusia. Sumber daya manusia yang kurang terampil dan profesional akan menyebabkan durasi pelayanan semakin lama. Sebaliknya, ketersediaan sumber daya manusia yang cukup terampil, lama kerja, beban kerja, dan pengetahuan pegawai mempengaruhi lama waktu tunggu. Pengalaman kerja mempengaruhi perilaku kinerja individu. Semakin lama pengalaman kerja seseorang, maka akan semakin terampil dan semakin lama masa kerja seseorang akan semakin menambah wawasan dan kematangan dalam melaksanakan tugas. Faktor yang kedua adalah peralatan dan fasilitas atau sarana dan prasarana. Sebagai contoh program komputer yang belum sempurna akan mengakibatkan beberapa pekerjaan dikerjakan terhambat, misalnya ketika mengentry resep komputer sering sekali lama dalam menyimpan sehingga mempengaruhi lama waktu pelayanan dan lama waktu tunggu.

Faktor yang ketiga yaitu pasien. Perilaku pasien yang kurang tertib dan disiplin berpengaruh terhadap meningkatnya waktu tunggu. Faktor yang keempat adalah proses registrasi artinya proses bagaimana sistem resep masuk ke dalam instalasi farmasi untuk dilakukan pelayanan. Peletakan loket yang terpisah dan kurang tepat dapat berpotensi membingungkan pasien dalam hal mencari loket. Menurut penelitian yang dilakukan lama waktu tunggu dipengaruhi oleh sumber daya manusia, jenis pasien, jenis resep, ketersediaan obat, persepsian dokter, sarana dan prasarana, formularium obat, *Standar Operating Prosedure* (SOP) pelayanan resep serta faktor proses pelayanan resep yang meliputi : penerimaan resep, pemberian harga obat, pembayaran, pengambilan dan peracikan obat, pemberian etiket obat, dan penyerahan obat kepada pasien.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan, sebagai berikut:

1. Waktu tunggu rata-rata obat racikan adalah 102,84 menit dan rata-rata waktu tunggu obat jadi atau obat non racikan adalah 58,17 menit. Hal tersebut belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yang dipersyaratkan oleh KepMenkes RI No. 129/ Menkes/SK/II/2008 tentang pelayanan resep baik obat jadi maupun obat racikan yaitu lama waktu tunggu obat racikan maksimal 60 menit dan obat non racikan atau obat jadi maksimal 30 menit.

Untuk tahapan pelayanan resep yang memiliki waktu proses paling lama ada pada bagian penyiapan obat, baik pada resep racikan dan resep non racikan dengan rata-rata waktu tunggu 77,90 menit untuk racikan dan 40,79 menit untuk non racikan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Aditama, Tjandra Yoga. (2006). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Universitas Indonesia (UI Press). Jakarta
- Bustami.(2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Erlangga. Jakarta.
- Depkes RI. SK Menkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Ikatan Apoteker Indonesia dan Pemerintah Direktorat Jendral Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan Kementerian Kesehatan.2011.*Cara Pelayanan Farmasi yang Baik (Good Pharmacy Practice)*.
- Kemkes RI. SK Menkes RI No. 58/MENKES/SK/X/2014 tentang *Standar Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit*.
- Megawati, Lukman Hakim, Dolly Irbantoro.( 2014). Penurunan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Baptis Batu. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(2).
- Siregar, Charles JP, dan Lia, A. 2004. *Farmasi Rumah Sakit: teori dna Penerapan*. Buku Kedokteran ECG. Jakarta.
- Septini, Rinni. (2012). *Analisis waktu tunggu pelayanan resep askes rawat jalan di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Subroto*. Tesis, Fakultas Kesehatan Masyarakat: Universitas Indonesia.
- Subagyo, (2013). *Dasar-Dasar Operation Research Edisi Kedua*, Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada.
- Sugiyono.(2012). *Metode penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. alfabeta.Bandung.
- Syamsuni.(2007). *Ilmu Resep*. Buku Kedokteran ECG. Jakarta.
- Tri Nurhayanti, Triasih Nurlinawati, Asri Riana Sari. (2013). Analisis Faktor – Faktor Yang Berkaitan Dengan Waktu Pelayanan Obat Pasien Umum Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada.*, 2(1)
- Undang-Undang Republik Indonesia No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

