

## **EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT MITRA PLUMBON CIREBON**

### **EVALUATION OF WAITING TIME FOR DRUG AT THE INSTALLATION OF MITRA PLUMBON HOSPITAL CIREBON**

**Arsyad Bachtiar, Renny Amelia, Nur Rahmi Hidayati, Oom Komariah**

*Sekolah Tinggi Farmasi Muhammadiyah Cirebon*

*Jl. Cideng Indah No.3, Kertawinangun, Kedawung, Cirebon, Jawa Barat, 45153, Indonesia*

*E-mail: nurrahmihidayati83@gmail.com*

**Submitted : 10 Januari 2022    Reviewed : 13 Januari 2022    Accepted: 17 Januari 2022**

#### **ABSTRAK**

Waktu tunggu merupakan salah satu standar pelayanan minimal rumah sakit dan menjadi indikator terhadap kualitas pelayanan resep. Kecepatan pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien dimana pasien akan merasa puas jika waktu tunggu dalam pelayanan resep tidak membutuhkan waktu yang lama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah waktu tunggu sudah memenuhi persyaratan Kepmenkes No. 129 Tahun 2008. Penelitian ini bersifat prospektif dimana pengambilan sampel hanya terhadap resep obat pasien rawat jalan pasien khusus BPJS lantai 1 di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon pada periode Maret-April 2021 sebanyak 1020 lembar resep. Hasil penelitian didapatkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan obat adalah 29,20 menit untuk obat non racikan dan 61,58 menit untuk obat racikan. Rata-rata waktu tunggu pelayanan obat non racikan sudah memenuhi standar sedangkan untuk obat racikan tidak memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit sesuai Kepmenkes RI No. 129 tahun 2008.

**Kata kunci:** Waktu tunggu, pelayanan resep, instalasi farmasi rumah sakit

#### **ABSTRACT**

Waiting time is one of the hospital's minimum service standards and is an indicator of the quality of prescription services. Speed of service has a close relationship with patient satisfaction where patients will feel satisfied if the waiting time in prescription services does not take a long time. This study aims to determine whether the waiting time has met the requirements of Kepmenkes No. 129 of 2008. This research is a prospective study where the sampling is only for outpatient drug prescriptions for special BPJS patients on the 1st floor at the Pharmacy Installation of Mitra Plumbon Hospital Cirebon in the period March-April 2021 as many as 1020 prescription sheets. The results showed that the average waiting time for drug services was 29.20 minutes for non-concoction drugs and 61.58 minutes for compound drugs. The average waiting time for non-concoction drug services has met the standard, while for concoction drugs it does not meet the minimum hospital service standards according to the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia No. 129 in 2008.

**Keywords:** waiting time, prescription service, hospital pharmacy installation

---

**Penulis Korespondensi :**

Nur Rahmi Hidayati

Sekolah Tinggi Farmasi Muhammadiyah Cirebon

Jl. Cideng Indah, Kertawinangun, Kedawung, Cirebon, Jawa Barat 45153

Email : nurrahmihidayati83@gmail.com

**PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan kebutuhan pokok bagi masyarakat. Meningkatnya taraf hidup menjadikan masyarakat semakin mengerti akan kualitas kesehatan. Hal ini menjadikan penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit, tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan.

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan hal utama dalam pelayanan rumah sakit secara umum. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan nomor 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan salah satu bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Kemenkes RI, 2016).

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) bertanggung jawab terhadap semua perbekalan farmasi dan termasuk salah satu *revenue center* rumah sakit (Rakhmisari, 2006). Salah satu parameter untuk menilai pelayanan kefarmasian di rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu merupakan salah satu Standar Pelayanan Minimal (SPM) farmasi rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan obat non racik adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat non racik dengan standar minimal yang ditetapkan Kementerian Kesehatan yaitu  $\leq 30$  menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu  $\leq 60$  menit (Kemenkes RI, 2008). Kecepatan Pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kecepatan pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Jadi penyedia layanan jasa harus memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin agar hubungan erat dalam hal kepuasan pasien dapat terjaga.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Febriani (2019) di RSUD dr. Ben Mboi Ruteng Bulan Kupang menunjukkan rata-rata waktu tunggu untuk jenis resep obat jadi untuk pasien umum adalah 19,63 menit dan rata-rata waktu tunggu untuk obat jadi pasien bpjs adalah 11,13 menit. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Fitria (2017) di RSUD Ulin Banjarmasin menyatakan bahwa dari 308 resep yang dijadikan sampel penelitian terdiri atas 247 resep obat non racikan dan 61 resep obat racikan, waktu tunggu pelayanan 168 resep non racikan pada jam 08:00-11:00 memiliki rata-rata waktu tunggu 26,84 menit dan pada jam 11:00-14:00 adalah 26,52 menit. Waktu tunggu pelayanan 15 resep racikan pada jam 08:00-11:00 adalah 75,86 menit dan pada jam 11:00-14:00 adalah 66,26 menit.

Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan terus berupaya memberikan pelayanan yang bermutu untuk konsumen. Salah satu indikator mutu dari kinerja instalasi farmasi adalah waktu tunggu pelayanan obat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah waktu tunggu pelayanan obat di Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon sudah memenuhi persyaratan Kepmenkes No. 129 Tahun 2008.

**METODE PENELITIAN****Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan lantai satu pasien BPJS Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Januari - Juni 2021, dengan pengambilan data pada bulan Maret - April 2021.

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian non eksperimen dengan menggunakan metode prospektif, yaitu pengambilan data dilakukan pada saat proses pelayanan resep berlangsung.

### Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah resep non racikan dan racikan yang masuk di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon pasien BPJS di lantai satu yang memenuhi kriteria inklusi sebanyak 1020 resep.

### Kriteria Inklusi dan Eksklusi

#### 1. Kriteria Inklusi

- a. Resep pasien BPJS lantai satu yang masuk di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon pada hari Senin – Sabtu pukul 10:00-12:00 WIB.
- b. Resep yang diberikan nomor antrian.

#### 2. Kriteria Eksklusi

Resep obat yang diambil pasien pada keesokan harinya atau di hari berlainan dengan tanggal diberikannya resep.

### Jalannya Penelitian

1. Penetapan jumlah sampel
2. Pengumpulan data, meliputi:
  - a. Pencatatan data waktu tunggu pelayanan obat.
  - b. Pengelompokan data sampel berdasarkan jenis resep obat racikan maupun non racikan.
3. Pengolahan dan analisis data

### Analisa Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk melihat waktu tunggu pelayanan obat racikan dan non racikan kemudian dihitung persentasenya untuk setiap kategori. Data disajikan dalam bentuk tabel dan gambar.

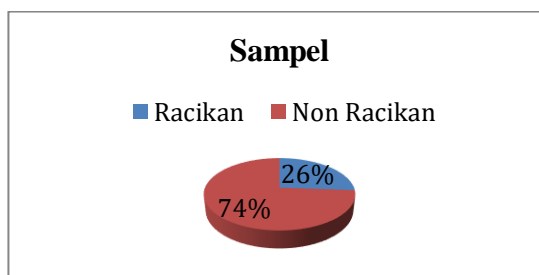
## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Sampel Resep

Sampel pada penelitian ini adalah resep non racikan dan racikan yang masuk di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon pasien BPJS di lantai satu pada bulan Maret dan April 2021. Sampel yang diambil adalah resep yang telah diberikan nomor antrian pada hari Senin sampai dengan Sabtu pada pukul 10:00 sampai dengan pukul 12:00 sebanyak 1.020 resep. Hasil penelitian pada Tabel I menunjukkan resep non racikan lebih banyak daripada resep racikan yaitu 753 resep non racikan dan 267 resep racikan.

**Tabel I. Jumlah Sampel Berdasarkan Jenis Resep Non Racikan dan Racikan**

No	Jenis Resep	Jumlah Resep	Persentase
1	Resep nonrack	753	73,82%
2	Resep rack	267	26,18%
Total		1020	100%



**Gambar 1. Persentase Jumlah Sampel Berdasarkan Jenis Resep Non Racikan dan Racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon**

## 2. Waktu Tunggu Pelayanan Obat

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan rata-rata waktu tunggu untuk resep non racikan adalah 29,20 menit dan untuk resep racikan adalah 61,58 menit. Hasil ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan di instalasi farmasi rawat jalan lantai satu poli BPJS sudah memenuhi syarat sebagaimana yang tercantum dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit yang menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan resep untuk resep non racikan  $\leq 30$  menit, sedangkan untuk waktu tunggu pelayanan resep racikan belum memenuhi syarat dengan ketentuan waktu tunggu pelayanan resep racikan  $\leq 60$  menit. Untuk profil waktu tunggu pelayanan obat Non Racikan dan Racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan pasien BPJS Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon dapat dilihat pada Tabel III dan IV.

**Tabel II. Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon**

No	Jenis Resep	Jumlah Resep	Rata-rata Waktu Tunggu (Menit)	Keterangan
1	Resep non racikan	753	29,90	M
2	Resep racikan	267	61,58	TM

Keterangan:

- M : Memenuhi Standar Kepmenkes RI No. 129 tahun 2008 tentang Waktu Tunggu Pelayanan Resep.
- TM : Tidak Memenuhi Standar Kepmenkes RI No. 129 tahun 2008 tentang Waktu Tunggu Pelayanan Resep.

**Tabel III. Profil Waktu Tunggu Resep Non Racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon Berdasarkan Hari Kerja Resep Non Racikan**

Hari	Tanggal	Jumlah Resep	Rata-Rata Waktu Tunggu (Menit)
Senin	1,8,15,22,29 (Maret)	127	30,94
	5,12,19,26 (April)		
Selasa	2,9,16, 23,30 (Maret)	137	33,85
	6,13,20,27 (April)		
Rabu	3,10,17,24,31 (Maret)	132	36,66
	7,14,21,28 (April)		
Kamis	4,18,25 (Maret)	122	28,41

<b>Resep Non Racikan</b>			
<b>Hari</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Jumlah Resep</b>	<b>Rata-Rata Waktu Tunggu (Menit)</b>
	1,8,15,22,29 (April)		
Jumat	5,12,19,26 (Maret)	122	27,26
	9,16,23,30 (April)		
Sabtu	6,13,20,27 (Maret)	113	20,51
	3,10,17,24 (April)		

**Tabel IV. Profil Waktu Tunggu Resep Racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon Berdasarkan Hari Kerja**

<b>Resep Racikan</b>			
<b>Hari</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Jumlah Resep</b>	<b>Rata-Rata Waktu Tunggu (Menit)</b>
Senin	1,8,15,22,29 (Maret)	53	68,77
	5,12,19,26 (April)		
Selasa	2,9,16, 23,30 (Maret)	43	64,19
	6,13,20,27 (April)		
Rabu	3,10,17,24,31 (Maret)	48	66,06
	7,14,21,28 (April)		
Kamis	4,18,25 (Maret)	38	72,18
	1,8,15,22,29 (April)		
Jumat	5,12,19,26 (Maret)	38	48,16
	9,16,23,30 (April)		
Sabtu	6,13,20,27 (Maret)	47	48,77
	3,10,17,24 (April)		

Resep non racikan memiliki waktu tunggu yang lebih cepat dibandingkan dengan resep racikan yang memerlukan proses lebih banyak seperti penggerusan maupun pencampuran obat. Hasil penelitian menunjukkan terdapat resep yang waktu tunggu obatnya memenuhi standar Kepmenkes No. 129 tahun 2008 yaitu 476 resep non racikan dan 137 resep racikan. Namun masih terdapat resep yang waktu tunggu tidak memenuhi standar yakni sebanyak 277 resep non racikan waktu tunggu lebih dari 30 menit dan 130 resep racikan yang waktu tunggu lebih dari 60 menit.

Faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu obat diantaranya adalah kurangnya sumber daya manusia. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan No. 72 tahun 2016, menyebutkan bahwa untuk perhitungan kebutuhan apoteker berdasarkan beban kerja pada pelayanan kefarmasian di rawat jalan idealnya dibutuhkan tenaga apoteker dengan rasio 1 apoteker untuk 50 pasien sedangkan di RS Mitra Plumbon jumlahnya belum sesuai yakni hanya 16 orang tenaga teknis kefarmasian dan 4 orang apoteker. Faktor lain yang mempengaruhi waktu tunggu obat adalah jam praktek dokter di poli yang bersamaan. Saat semua dokter memulai praktek maka banyak resep yang masuk, akibatnya terjadinya penumpukan resep di instalasi farmasi. Jumlah petugas yang tidak sebanding dengan jumlah resep yang masuk mengakibatkan lamanya waktu tunggu pelayanan obat.

## **KESIMPULAN**

Waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan lantai satu pasien BPJS Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon pada bulan Maret dan April 2021 didapatkan hasil rata-rata untuk resep non racikan 29,90 menit dan resep racikan 61,58 menit. Waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan lantai satu pasien BPJS Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon sudah memenuhi standar dari Kepmenkes No. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit untuk jenis resep non racikan sedangkan untuk resep racikan belum memenuhi standar yang ditetapkan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Adisasmito, W. 2009. *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bielen, F. dan Demoulin, N. (2007). *Waiting Time Influence on the Satisfaction – Loyalty Relationship in Services. Managing Service Quality*. 174:193. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI/article/download/387/358>. Dikutip tanggal 12 November 2020 pukul 07:56 WIB.
- Departemen Kesehatan RI. 2009. *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. <https://kesmas.kemkes.go.id/perpu/konten/uu/uu-nomor-44-tahun-2009-ttg-rs>. Dikutip tanggal 14 November 2020 pukul 00:23 WIB.
- Djadjang, A., Permina, H., Dicky, D. 2019. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia – Universitas Respati Indonesia* Vol. 3 No.1. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI/article/download/381/352>. Dikutip tanggal 15 November 2020 pukul 08:28 WIB.
- Endang, S., Ria, E., dan Aji, T. 2017. *Indonesia Jurnal Farmasi – Stikes Muhammadiyah Kudus* Vol. 2 No. 1. <https://ejr.stikesmuhkudus.ac.id./index.php/IJF/article/download/416/356>. Dikutip tanggal 11 November 2020 pukul 11:00 WIB.
- Febriani, Y.K. 2019. *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Ruteng Bulan Mei 2019*. Kupang: Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang. <http://repository.poltekkeskupang.ac.id/2034/1/17.%20KTI%20FEBRIANI%20YOSEFA%20KABELEN.pdf>. Dikutip tanggal 26 Februari 2021 pukul 21:23 WIB.
- Fitria, Y. 2017. *Evaluasi Waktu Tunggu Resep Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farma Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin*. Banjarmasin: Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin. <http://repository.akfar-isfibjm.ac.id/id/eprint/401>. Dikutip tanggal 26 Februari 2021 pukul 21:10 WIB.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Menkes, RI. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI. Halaman 13.
- Menkes, RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI. Halaman 11-40.
- Nur Ayu, F.K. 2019. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia – Universitas Respati Indonesia* Vol. 3 No.1. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI/article/download/387/358>. Dikutip tanggal 12 November pukul 07:56 WIB.
- Rakhmisari, D. 2006. *Bahan Kuliah Manajemen Instalasi Farmasi Rumah Sakit*. Jakarta : FKUI.
- Siregar, C. dan Amalia, L. 2003. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Tjiptono, T. dan Chandra, G. 2005. *Service quality Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.