

ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP BPJS RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSU X UBUNG

Ni Luh Ayu Septi¹, Gusti Ayu Oviani^{1*}, I Gede Bagus Indra Marangyana¹

¹Program Studi Diploma 3 Farmasi Akademi Kesehatan Bintang Persada Denpasar
Jl. Gatot Subroto Barat No.466A, Dauh Puri Kaja, Kec. Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali - Indonesia

*e-mail: ayuoviani@gmail.com

Received : September, 2022

Accepted : Oktober, 2022

Published : Oktober, 2022

Abstract

Analysis of Waiting Time for Outpatient BPJS Prescription Services at the Pharmacy Installation of RSU X Ubung The waiting time for ready-made drug services is the grace period from the time the patient submits a prescription until receiving the finished drug with the minimum standard set by the ministry of health is 30 minutes, while the waiting time for the concoction drug service is the grace period from the time the patient submits the prescription until receiving the compound drug, which is 60 minute. This study aims to describe the average waiting time for outpatient prescription services at RSU X Ubung and to find out which point takes the longest time in the analysis of the prescription service process. This study used a descriptive observational research design with concurrent data collection. Primary data was collected through direct observation and recorded waiting times for prescription services in the waiting time recording form in April-May 2022. The data taken were 150 prescriptions for outpatient BPJS patients, consisting of 137 non-compounding and 13 compounding prescriptions. The average time needed to complete a non-concoction recipe is 5.49 minutes and the time needed to complete a blended recipe is 11.64 minutes. The results showed that the average waiting time for prescription services at RSU X Ubung met the requirements according to the minimum service standards in the hospital. The longest waiting time for outpatient BPJS prescription services at the pharmacy department of RSU X Ubung occurred during the dispensing of medicine for non-compounding prescriptions and the compounding stage for compounding prescriptions.

Keywords: *Waiting Time, Prescriptions, Hospital, BPJS, Delay Component*

Abstrak

Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan adalah ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu ≤ 60 menit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di RSU X Ubung serta untuk mengetahui dimana titik yang membutuhkan waktu paling lama pada analisis proses pelayanan resep. Penelitian ini menggunakan desain penelitian observasional deskriptif dengan pengambilan data secara konkuren. Data primer dikumpulkan melalui pengamatan langsung dan pencatatan waktu tunggu pelayanan resep dalam formulir pencatatan waktu tunggu pada bulan April-Mei 2022. Data yang diambil sebanyak 150 resep pasien BPJS rawat jalan yang terdiri dari 137 non racikan dan 13 resep racikan. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep non racikan adalah 5,49 menit dan waktu dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan adalah 11,64 menit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di RSU X Ubung telah memenuhi persyaratan sesuai standar pelayanan minimal di rumah sakit. Titik paling lama waktu

tunggu pelayanan resep BPJS rawat jalan di instalasi farmasi RSUD X Ubung terjadi pada tahap penyerahan obat untuk resep non racikan dan tahap peracikan untuk resep racikan.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Resep, Rumah Sakit, BPJS, Komponen Delay

1. PENDAHULUAN

Negara Republik Indonesia menjamin kesehatan sebagai salah satu hak bagi setiap warga negaranya, seperti yang dicantumkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Dengan demikian, setiap warga negara memiliki hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang memiliki peran sangat penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Berdasarkan Permenkes Nomor 72 Tahun 2016, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan unit gawat darurat.

Pelayanan farmasi termasuk dalam salah satu jenis pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit dan tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, salah satu indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) pelayanan farmasi rumah sakit meliputi: Waktu tunggu untuk pelayanan obat jadi maksimal 30 menit dan waktu tunggu obat racikan maksimal 60 menit (Kepmenkes, 2008).

Hasil dari beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan oleh (Septini, 2012) di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Soebroto pada tahun 2011 didapatkan hasil bahwa gambaran waktu tunggu pelayanan resep pasien askes rawat jalan baik racikan maupun non racikan melebihi standar waktu tunggu yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu sebesar 39,0 menit untuk resep non racikan dan 60,4 menit untuk resep racikan.

Salah satu penyebabnya adalah total waktu komponen *delay* yang membutuhkan waktu yang lama terutama pada proses *delay* pengemasan, karena petugas masih mengerjakan kegiatan lain atau mengerjakan

resep sebelumnya, dan sumber daya manusia yang tidak sesuai. RSUD X Ubung merupakan salah satu rumah sakit yang berada di daerah Denpasar Utara yang didirikan pada tahun 2009. Dari tahun ke tahun jumlah resep di RSUD X Ubung semakin meningkat hingga 350 resep dalam 1 hari dan jumlah kunjungan pasien hingga mencapai 480 pasien dalam 1 hari. Hal ini menunjukkan bahwa akan sangat berdampak pada waktu tunggu pasien. Selain itu, terdapat keluhan-keluhan dari pasien saat menunggu obat di Instalasi Farmasi RSUD X Ubung terkait waktu yang cukup lama.

Berdasarkan uraian tersebut, pada penelitian ini akan menunjukkan lama waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD X Ubung. Sehingga dapat memberikan gambaran waktu tunggu pelayanan resep sehingga menjadi bahan evaluasi bagi petugas farmasi di RSUD X Ubung untuk memberikan pelayanan resep yang lebih baik lagi kepada pasien.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian observasional deskriptif dengan pengambilan data secara konkuren, yaitu pengambilan data penelitian dijalankan bersamaan dengan pelayanan dilaksanakan. Sampel diambil dengan menggunakan lembar pengumpul data/formulir pencatat waktu, dimana data yang sudah didapat akan dilakukan analisa data dengan menggunakan metode analisa statistik berupa tabel.

Populasi penelitian ini adalah semua resep pasien BPJS rawat jalan yang masuk di Instalasi Farmasi RSUD X Ubung pada bulan April-Mei 2022. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan cara *accidental sampling*. Sampel *inklusi* yaitu Obat pasien BPJS yang ditunggu oleh pasien atau keluarga pasien. Resep obat BPJS racikan dan non racikan. Sampel *eksklusi* yaitu Obat pasien BPJS yang ditinggal oleh pasien atau keluarga pasien karena ada keperluan lain. Resep obat BPJS yang dalam satu resep terdapat obat racikan dan obat non racikan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Data

Penelitian ini memperoleh jumlah sampel sebanyak 150 resep, yaitu terdiri dari 137 resep obat non racikan dan 13 resep obat racikan. Pengambilan sampel dilakukan pada bulan April-Mei 2022. Hasil rata-rata waktu tunggu pelayanan resep BPJS rawat jalan di instalasi farmasi RSUD X Ubung keseluruhan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 4.1 Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep BPJS berdasarkan jenis resep racikan dan non racikan

No	Jenis Resep	Jumlah Sampel (Resep)	Rata-rata (menit)
1	Resep Racikan	13	11,64
2	Resep Non Racikan	137	5,49
Rata-rata waktu tunggu		150	6,02

Berdasarkan hasil penelitian yang tertera pada tabel 4.1 terdapat nilai rata-rata waktu tunggu pelayanan resep yaitu 5,49 menit untuk resep non racikan dan 11,64 menit untuk resep racikan. Rata-rata waktu tunggu seluruhnya adalah 6,02 menit. Peneliti juga mengamati komponen *delay* dalam pelayanan resep. Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel 4.2 dan tabel 4.3.

Tabel 4.2 Rata-rata waktu *delay* pada setiap titik proses dari resep racikan

No	Komponen <i>Delay</i>	Waktu (menit)
1	Resep Masuk	1,46
2	Proses Racikan	2,07
3	Pengemasan	1,38
4	Validasi	1,05
5	Penyerahan Obat	0,27
Total		6,23

Berdasarkan data pada tabel 4.2 terdapat gambaran rata-rata waktu *delay* dari resep racikan pada setiap titik proses, dimana setiap proses memiliki waktu *delay* yang berbeda-beda. Total nilai rata-rata waktu *delay* pada proses resep racikan yaitu 6,23 menit dan nilai rata-rata waktu *delay* tertinggi pada proses resep racikan terjadi pada tahap peracikan obat yaitu 2,07 menit.

Tabel 4.3 Rata-rata waktu *delay* pada setiap titik proses dari resep non racikan

No	Komponen <i>Delay</i>	Waktu (menit)
1	Resep Masuk	1,06
2	Pengemasan	1,02
3	Validasi	4,72
4	Penyerahan Obat	7,50
Total		14,3

Pada tabel 4.3 terdapat gambaran rata-rata waktu *delay* dari resep non racikan pada setiap titik proses, sama halnya dengan resep racikan, resep non racikan juga memiliki waktu *delay* yang berbeda-beda setiap prosesnya, hanya saja yang membedakan adalah resep non racikan tidak melewati proses peracikan. Total nilai rata-rata waktu *delay* pada proses resep non racikan yaitu 14,3 menit dan nilai rata-rata waktu *delay* tertinggi pada proses resep non racikan terjadi pada tahap penyerahan obat yaitu 7,5 menit.

3.2 Pembahasan

Sesuai dengan hasil penelitian yang sudah dilakukan dengan jumlah sampel sebanyak 150 resep diantaranya 137 resep non racikan dan 13 resep racikan, kemudian didapatkan hasil bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi rawat jalan RSUD X Ubung sudah memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit sesuai Kepmenkes No.129 Tahun 2008 yang mempunyai standar pelayanan minimal untuk resep non racikan ≤ 30 menit (5,49 menit) dan resep racikan ≤ 60 menit (11,64 menit).

Hasil penelitian tersebut memberikan gambaran bahwa pelayanan resep obat non racikan dan obat racikan kepada pasien sudah sangat baik, karena rata-rata waktu tunggu pada resep non racikan dan resep racikan tersebut sudah sesuai karena tidak melebihi waktu yang sudah ditetapkan yaitu 30 menit untuk resep non racikan dan 60 menit untuk resep racikan. Hal ini juga disebabkan karena sistem pelayanan resep di instalasi farmasi RSUD X Ubung sudah menggunakan sistem online, alat peracikan sudah menggunakan blender puyer, tempat pembungkus obat racikan sudah menggunakan kertas puyer serta alat press khusus untuk kertas puyer. Dengan adanya sarana dan prasarana yang sudah modern dapat membantu mempersingkat pelayanan resep.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Toreh, dkk. (2020) di Rumah Sakit Advent Manado rata-rata waktu tunggu yang didapat untuk resep obat jadi adalah selama 20 menit 29 detik dan untuk rata-rata waktu tunggu resep obat racikan didapatkan selama 26 menit 26 detik. Hasil penelitian tersebut memberikan gambaran bahwa pelayanan resep obat jadi di Rumah Sakit Advent Manado kepada pasien sudah cukup baik. Diketahui bahwa sampel diambil pada jam tidak sibuk dan rata-rata jumlah obat yang diresepkan adalah 2-3 item obat untuk resep obat jadi dan 1-2 item obat untuk resep obat racikan.

Penelitian yang dilakukan di RSUD X Ubung sudah sesuai dengan peraturan standar pelayanan minimal rumah sakit, namun masih terjadi delay pada setiap proses pelayanan resep. Pada tahap awal resep mulai masuk ke sistem apotek terjadi delay yaitu 1,46 menit untuk resep racikan dan 1,06 menit pada resep non racikan. Hal ini dikarenakan dokter praktek menginput obat secara bersamaan ke sistem apotek, sehingga terjadi penumpukan resep. Selain itu untuk resep racikan sebelum di realisasikan, dilakukan perhitungan dosis terlebih dahulu dan ditentukan jumlah obat yang akan diinput sesuai dengan perhitungan dosis. Hal ini juga terjadi pada penelitian yang dilakukan oleh Sari, dkk. (2020) dimana pada saat pasien menyerahkan resep di Instalasi Farmasi merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh karena peletakan resep sering kali mengalami penumpukan.

Tahap proses peracikan obat terjadi delay rata-rata 2,07 menit. Hasil penelitian dari Sari, dkk. (2020) menyampaikan bahwa pengerjaan resep racikan dibutuhkan waktu yang cukup lama yaitu mulai dari menggerus obat hingga membungkus racikan. Tahap pengemasan terjadi delay rata-rata 1,38 menit untuk resep racikan dan 1,02 menit untuk resep non racikan. Hal ini disebabkan karena jumlah petugas farmasi pada bagian pengemasan hanya 1 orang saja, sedangkan proses pengemasan membutuhkan beberapa tahap, dimulai dari penyiapan obat, pengemasan dan telaah obat pada sistem telaah yang sudah disiapkan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ihsan, dkk. (2018) terdapat masalah serupa yaitu kurangnya jumlah petugas farmasi menjadi penyebab lamanya waktu tunggu yang diperlukan oleh responden untuk mengambil obat ditambah dengan beban

kerja masing-masing petugas farmasi yang cukup banyak.

Tahap validasi berkas terdapat delay rata-rata 1,05 menit untuk resep racikan dan 4,72 menit untuk resep non racikan. Hal ini disebabkan karena resep obat lebih dulu masuk ke sistem apotek daripada berkas dibawa oleh pasien ke instalasi farmasi. Selain itu untuk resep obat kronis, petugas harus memilah berkas yang nantinya akan digunakan untuk keperluan claim ke BPJS. Tahap penyerahan obat juga terdapat delay rata-rata 0,27 menit untuk resep racikan dan 7,5 menit untuk resep non racikan. Hal ini terkadang terjadi karena obat yang selesai dikerjakan menumpuk di meja penyerahan obat. Pada penelitian yang dilakukan oleh Reslina, dkk. (2021) di IFRS rawat jalan RSUD Dr. M. Djamil Padang juga mengalami masalah yang sama bahwa sering terjadi delay pada tahap penyerahan obat 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.

4. KESIMPULAN

Gambaran waktu tunggu pelayanan resep BPJS di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD X Ubung baik racikan maupun non racikan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang ditetapkan oleh Kepmenkes No.129 Tahun 2008 yaitu 5,49 menit untuk resep non racikan dan 11,64 menit untuk resep racikan.

Titik paling lama waktu tunggu pelayanan resep BPJS rawat jalan di instalasi farmasi RSUD X Ubung terjadi pada tahap penyerahan obat untuk resep non racikan dan tahap peracikan untuk resep racikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ihsan, M., Illahi, K., dan Pramestutie, R. 2018. Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS terhadap Pelayanan Resep. *Pharmaceutical Journal of Indonesia* 3(2): 59-64.
- 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.
- Reslina, I., Pameswari, P., dan 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
- Sari, E.D.M., Wahyuni, K.I., dan Anindita, P.R., (2020). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Anwar Medika. *Journal of Pharmacy Science and Technology*, 2(1), 80-87
- Septini, R. (2012). *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Subroto tahun 2011*. Tesis. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat. Halaman 07-35.
- Toreh, E. E., Lolo, W. A., & Datu, O. S. (2020). Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Manado. *PHARMACON*, 9(2), 318-324