

GAMBARAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA BOGOR TAHUN 2018

Astri Amaliany¹, Rachma Hidana², Husnah Maryati³

1. Astri Amaliany, Konsentrasi Manajemen Pelayanan Kesehatan, Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ibn Khaldun Bogor, Jl. K.H Soleh Iskandar KM 2, Kota Bogor, 16162.
Email : astrie.amaliany@gmail.com
2. Rachma Hidana, Konsentrasi Manajemen Pelayanan Kesehatan, Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ibn Khaldun Bogor, Jl. K.H Soleh Iskandar KM 2, Kota Bogor, 16162.
Email : rachma.hidana@gmail.com
3. Husnah Maryati, Konsentrasi Manajemen Pelayanan Kesehatan, Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ibn Khaldun Bogor, Jl. K.H Soleh Iskandar KM 2, Kota Bogor, 16162.
Email : anatanzili@gmail.com

Abstrak

Waktu tunggu dalam pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit. Masalah yang terjadi adalah penulisan resep dokter yang sulit untuk dibaca sehingga berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan obat diinstalasi farmasi. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan pengumpulan data berupa pencatatan waktu tunggu pelayanan resep, wawancara, observasi dan telaah dokumen. Informan terdiri dari orang yang diambil secara *purposive sampling*. Hasil penelitian yang dilakukan pada bulan Agustus 2018 didapatkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah 72,06 menit dan resep racikan adalah 90,24 menit. Hal ini belum memenuhi standar Kepmenkes No.129/Menkes/SK/II/2008, yaitu ≤ 30 menit untuk obat jadi dan ≤ 60 menit untuk obat racik. Keterlambatan pelayanan resep ini disebabkan beberapa faktor yaitu, apabila obat tidak tersedia, dokter sulit dihubungi ketika resep tidak terbaca oleh asisten apoteker, Ruang pelayanan masih kurang luas. Diharapkan dari pihak Rumah sakit melakukan pelatihan kepada SDM Farmasi yang ada untuk meningkatkan pengetahuan/keterampilan.

Kata Kunci: Sistem pelayanan resep, instalasi farmasi, Rumah Sakit

Pendahuluan

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit. Untuk mengukur pencapaian standar yang telah ditetapkan diperlukan indikator, suatu alat/tolak ukur yang hasil menunjuk pada ukuran kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan. Waktu tunggu pelayanan resep

dibagi menjadi 2 (dua) yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan (Anonim, 2008). Adapun tolak ukur standar pelayanan minimal untuk

pelayanan farmasi, indikator dan standar waktu tunggu obat jadi < 30 menit sedangkan waktu tunggu obat racik < 60 menit (Kepmenkes, 2008).

Menurut Pillay et al (2011) dalam penelitian Elizabeth (2016) di Malaysia mengatakan bahwa sejumlah faktor yang memberikan kontribusi terhadap waktu tunggu pasien di rumah sakit dinilai dari persepsi karyawan yaitu, beban kerja mempengaruhi waktu tunggu pasien, salah satunya seperti kurangnya staff atau SDM, fasilitas yang tidak memadai, kurangnya ruang konsultasi dianggap berkontribusi pada masalah waktu tunggu sama seperti ramainya ruang tunggu, sikap karyawan dan proses bekerja, dinilai dari tidak efisiennya proses dalam bekerja, diikuti kurangnya kerja sama, kurangnya komitmen, motivasi yang kurang dalam bekerja, kurang ahli, serta buruknya sikap sesama kolega atau teman sejawat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Maftuhah (2016) di depo farmasi rawat jalan lantai 1 RSUD Gunung Jati Kota Cirebon tentang “waktu tunggu pelayanan resep yang didasari oleh Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit”, yaitu rata-rata waktu tunggu pelayanan resep untuk jenis resep non racikan adalah 92,41 menit dan untuk jenis resep racikan adalah 146,31 menit. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di depo farmasi rawat jalan lantai 1 RSUD Gunung Jati Kota Cirebon tidak memenuhi standar pelayanan minimal waktu tunggu pelayanan resep yaitu untuk resep non racikan ≤ 30 menit dan untuk resep racikan ≤ 60 menit.

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Elizabeth (2016) di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Karya Bhakti Pratiwi Bogor pada Agustus didapatkan bahwa, rata-rata waktu tunggu untuk pelayanan resep non racikan pasien rawat jalan adalah selama 45,13 menit dimana 66,6% dari waktu tersebut merupakan komponen delay. Sementara untuk resep racikan adalah 68,28 menit dan 54% dari waktu tersebut merupakan komponen delay.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan obat di instalasi farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Bogor. Penelitian ini dilakukan di instalasi farmasi rawat jalan Kota Bogor. Sasaran utama penelitian ini adalah kepala instalasi farmasi RSUD Kota Bogor, Apteker dan Asisten Apoteker instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kota Bogor. Penelitian ini dilakukan pada 3 Agustus 2018. Penelitian ini dilihat dari aspek SDM farmasi, sarana prasarana, alur penomoran resep sampai penyerahan obat kepada pasien. Adapun pengambilan data diperoleh dari wawancara mendalam.

Metode

Penelitian ini menggunakan kualitatif dengan metode *case study* (Raco, 2010) adalah mendalami suatu kasus tertentu secara lebih mendalam dengan melibatkan pengumpulan beraneka sumber informasi. Penelitian ini dilakukan dengan wawancara mendalam, informan dipilih secara purposive sampling. Sedangkan untuk gambaran perhitungan waktu tunggu pelayanan obat berupa formulir pencatatan waktu tunggu pelayanan obat.

Tabel 2.1 Karakteristik informan

No	Jenis Kelamin	Jabatan	Pendidikan	Status Kerja
1	Perempuan	Kepala Instalasi Farmasi	Apoteker	PNS
2	Perempuan	Apoteker	Apoteker	Kontrak
3	Perempuan	Asisten Apoteker	SMF	Tetap
4	Perempuan	Asisten Apoteker	SMF	Tetap
5	Laki-laki	Asisten Apoteker	SMF	Tetap
6	Laki-laki	Asisten Apoteker	SMF	Tetap

Hasil

a) SDM Farmasi

Berdasarkan hasil wawancara, didapatkan informasi bahwa jumlah SDM farmasi 26 yaitu 2 orang apoteker, 1 orang juru racik, 1 orang SE dan 22 orang Asisten Apoteker.

SDM farmasi sudah mencukupi karena, saat ini pasien di RSUD Kota Bogor sudah menurun.

"Kalau sekarang Alhamdulillah sudah ya sudah mencukupi, karena memang sudah sebanding dengan jumlah pasien ya karena perbandingan di permenkes itu sendiri kan satu apoteker untuk rawat jalan itu 50 pasien" (Informan-2).

Rumah sakit belum mempunyai program pelatihan secara berkala untuk asisten apoteker dan apoteker terkait bidang kefarmasian, seperti pelatihan pelayanan resep, pelatihan pelayanan berkomunikasi untuk informasi obat.

"Belum mendapatkan pelatihan-pelatihan dari Rumah Sakit atau dari pelatihan dari luar juga belum pernah didapat, biasanya Rumah Sakit ngadain..." (Informan-1).

Selain pelatihan SDM, kualitas SDM juga bisa dilihat dari pengetahuan dan kemampuan petugas instalasi farmasi (Asisten Apoteker) dalam melaksanakan tugas pelayanan resep obat sudah cukup.

"Kalo ilmu dasarnya cukup memadai" (I-1).

b) Sarana Prasarana

Dari hasil wawancara diketahui bahwa luas ruangan untuk pelayanan resep masih terasa sempit.

"Kita ruangnya terlalu kecil ya kalau di apotik ini karena kita pesediaan obat gak sedikit yaa" (I-6).

Selama sarana dan prasarana tidak ada gangguan seperti error dan sebagainya bisa mempercepat pelayanan resep obat, serta alat yang lebih yang lebih otomatis akan lebih mempengaruhi kecepatan proses pelayanan resep obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kota Bogor.

"Ada dong pengaruhnya, lebih cepat apalagi kalo sistimnya udah eee... apalagi sistim IT nya tidak terganggu....." (I-1).

"Ketika ada fasilitas dan sarana prasarana yang memadai otomatis akan lebih cepat gitu dan penyerahan obat ke pasien pun akan lebih cepat lagi waktunya....." (Informan-2).

c) Alur penomoran resep sampai penyerahan obat kepada pasien

Dari informasi yang didapatkan dari informan kendala dalam alur pelayanan resep obat ini jika salah satu SDM farmasi tidak masuk, SDM farmasi yang baru belum tau letak penyimpanan obat dan resep dokter tidak terbaca serta konfirmasi obat kepada dokter terhambat ini akan memakan waktu, selain itu apabila obat yang dibutuhkan tidak tersedia maka harus ambil di instalasi farmasi

rawat inap sehingga berpengaruh kepada waktu tunggu pelayanan obat diinstalasi farmasi rawat jalan RSUD Kota Bogor.

“Kendala tu adaa.. itu ya kalo satu ada yang sakit atau anaknya sakit, itu mengganggu bagi yang lain, atau ada yang baru belum tau letak obat yaa....”(Informan-1).

“Kendalanya ketika konfirmasi obatnya terhambat, obat tidak terbaca, dokter di hubungi gabisa atau sulit gitu.....”(Informan-2).

d) Waktu tunggu pelayanan obat instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kota Bogor

Waktu tunggu pelayanan resep adalah jangka waktu dari pasien menyerahkan resep di unit farmasi sampai pasien menerima obat. Dalam penelitian ini jumlah lembar resep yang diamati sebanyak 37 resep, terdiri dari 32 resep obat jadi dan 5 resep racikan. Jumlah resep yang diamati dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 3.1 Jumlah Lembar Resep yang diamati Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Bogor Tahun 2018

Kriteria Jenis Obat	Jumlah	(%)
Obat jadi	32	86,5
Obat Racik	5	13,5
Total	37	100

Hasil dari presentase obat jadi sebesar 86,5% dan 13,5 % obat racik. Dari hasil pengamatan dan perhitungan, didapat rata-rata waktu tunggu pelayanan obat pasien pada obat jadi adalah 72.06 menit. Sedangkan untuk rata-rata waktu tunggu obat racikan adalah 90,24 menit, berikut adalah tabelnya :

Tabel 3.2 Rata-rata Waktu Tunggu Resep Obat Jadi dan Racik Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Bogor Tahun 2018

Kriteria Jenis Obat	Rata-rata waktu (Menit)
Obat jadi	72.04
Obat Racik	90,24

Dari 32 obat jadi yang diamati ada sebanyak 1 lembar resep atau 3,1% terselesaikan dengan waktu tunggu yaitu ≤ 30 Menit, dan 31 lembar resep atau sebanyak 96,9% terselesaikan dengan waktu tunggu yaitu > 30 Menit. Berikut adalah tabelnya :

Tabel 3.4 Persentase Resep Obat Jadi Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Bogor Tahun 2018

Waktu Tunggu	Jumlah Resep	(%)
≤ 30 Menit	1	3,1
>30 Menit	31	96,9
Total	32	100

Dari 5 resep racikan yang diamati ada sebanyak 1 lembar resep atau 20% terselesaikan dengan waktu tunggu yaitu ≤ 60 Menit, dan 4 lembar resep atau sebanyak 80% terselesaikan dengan waktu tunggu yaitu >60 Menit. Penjelasan ini juga dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 3.4 Persentase Obat Racik Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Bogor Tahun 2018

Waktu Tunggu	Jumlah Resep	(%)
≤ 60 Menit	1	20
>60 Menit	4	80
Total	5	100

Pembahasan

a) SDM Farmasi

Berdasarkan hasil penelitian dengan jumlah SDM yang ada maka sudah mencukupi atau memadai, akan tetapi walaupun jumlah SDM tersebut sudah memadai waktu tunggu masih belum memenuhi standar sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 yaitu obat jadi ≤ 30 menit dan obat racik < 60 menit.

Menurut Ilyas (2004) salah satu upaya penting yang dapat dilakukan oleh rumah sakit untuk menjawab tantangan globalisasi adalah dengan merencanakan kebutuhan sumber daya manusia yang dimilikinya secara tepat jumlah dan sesuai dengan fungsi pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa belum didapatkannya pelatihan dai rumah sakit, menurut penelitian Ahmad (2014) bahwa pelatihan dan pengembangan mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, semakin sering diadakan pelatihan dan pengembangan yang dilakukan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat juga.

b) Sarana Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa luas bangunan pelayanan resep rawat jalan ini masih kurang mencukupi untuk kegiatan pelayanan resep pasien rawat jalan di RSUD Kota Bogor. Selain itu jarak antara peralatan satu dengan yang lainnya hanya berjarak 1,5 m sampai dengan 2 m, hal ini tidak sesuai dengan PMK No. 58 tentang Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit yang menyebutkan bahwa jarak setiap peralatan dengan peralatan lain minimal 2,5 m.

Luas yang kurang memadai tentunya sangat menghambat petugas dalam melakukan tugas pelayanan resep obat di

instalasi farmasi rawat jalan tersebut. Dalam penelitian Febriawati (2013) bahwa salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan dirumah sakit haruslah memperhatikan kemudahan mobilitas, yaitu bagaimana agar petugas memiliki kemudahan dalam bergerak, keamanan dan kenyamanan petugas dalam bekerja.

c) Alur penomoran resep sampai penyerahan obat kepada

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa terkadang mereka kesulitan untuk membaca tulisan dokter pada resep, sehingga dibutuhkan waktu untuk menanyakan kepada dokter yang bersangkutan. Hal ini sejalan dengan penelitian Sri (2013) yang menyatakan bahwa ada hubungan positif antara kemampuan membaca resep dengan kecepatan pelayanan dan keselamatan pasien.

d) Gambaran waktu tunggu pelayanan obat instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kota Bogor

Rata-rata lama waktu tunggu pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kota Bogor adalah 72,06 menit untuk rata-rata resep obat jadi, hal ini masih belum sesuai standar yang telah ditetapkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu untuk obat jadi ≤ 30 , sedangkan rata-rata resep racikan adalah 90,24 menit, sehingga waktu tunggu pelayanan obat racikan masih belum sesuai standar yang telah ditetapkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu untuk obat racikan ≤ 60 Menit.

Menurut, Johnson dalam Afolabi dan Erhun (2003) waktu tunggu yang panjang merupakan alasan kenapa pasien tidak menebus resepnya di instalasi farmasi (apotek) di rumah sakit. Kecepatan pelayanan sangat penting karena pada masyarakat modern, waktu adalah komoditi yang tidak bisa diulang kembali.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan. Dari SDM, sudah memadai karena ada penurunan pasien rawat jalan rawat jalan. Dari pihak Rumah Sakit belum mengadakan pelatihan mengenai kefarmasian belum ada. Dari segi sarana cukup memadai namun dari segi sarana prasarana belum tersedianya ruang kantor untuk kepala depo instalasi farmasi rawat jalan dan luas ruangan untuk melakukan pelayanan resep masih belum memadai.

Berdasarkan hasil penelitian permasalahan pada proses pelayanan resep obat pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Bogor adalah apabila resep dokter tidak bisa di baca oleh asisten apoteker kemudian dokter sulit dihubungi.

Berdasarkan hasil penelitian gambaran pada output pelayanan resep obat pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Bogor memiliki rata-rata waktu 72,06 menit Untuk obat jadi dan 90,24 menit untuk obat racik, hal ini masih belum sesuai standar yang telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 128/Menkes/SK/II/2008 tentang SPM Rumah Sakit yaitu untuk obat jadi ≤ 30 menit dan obat racik > 60 menit. Saran terhadap pihak rumah sakit agar mengadakan pelatihan untuk SDM farmasi rawat jalan.

Daftar Isi

- [1] Afolabi MO, Erhun WO, 2003, *Patients Response Waiting in an Out-patient Pharmacy in Nigeria*, Tropical Journal of Pharmaceutical Research 2003: 2(2). 207-214. Proquest Direct.Perpustakaan Universitas Indonesia; Depok
- [2] Ahmad, Murtaja. 2014. Pengaruh Pemberian Pelatihan Terhadap Kinerja Perawat DI Rumah Sakit Islam NU Demak. Sripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo : Semarang diakses melalui <http://eprints.walisongo.ac.id/3665/> pada tanggal 1 agustus 2017
- [3] Elizabet, Yulia. 2016, *Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat di Depo Farmasi Rasat Jalan Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Tahun 2016*. Skripsi :UIN Jakarta
- [4] Febriawati, Henni. 2013. *Manajemen Logistik Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen
- [5] Haryono dkk . 2009, *Hubungan antara Beban Kerja, Stress Kerja dan Tingkat Konflik dengan Kelehan Kerja Perawat di Rumah Sakit Islam Yogyakarta* PDHI Kota Yogyakarta.
- [6] Kashmir, 2005. *Etika Customer service*, Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- [7] Maftuhah, Aida dkk. 2016, *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Depo Farmasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon*.
- [8] Ilyas, Yaslis. 2006. Mengenal Asuransi Kesehatan : *Review Utilisas, Manajemen Klaim Dan Fraud*. Depok : FKM UIKepmenkes
- [9] Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2014, *Persyaratan Teknis Bangunan dan Prasarana Rumah Sakit*.
- [10] Peraturan Menteri Kesehatan Nomor

58, 2014. *Standar Pelayanan Kefarmasi Di Rumah Sakit*. Jakarta

[11] Permenkes Nomor 56 Tahun 2014. tentang *Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*

[12] Pillay et.al. 2011. *Hospital Waiting Time: The Forgotten Premise Of Healthcare Service Delivery*. International Journal Of Health Care Quality Assurance Vol. 24 No. 7 2011 pp.506-522 Emerald Group Publishing. Proquest Direct Universitas Indonesia