



## Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Salah Satu Rumah Sakit X Kabupaten Kuningan

Evaluation of Prescription Service Waiting Time in One of X Hospital in Kuningan Regency

Guntur Tedi Koswara<sup>1</sup>, Angga Anugra Diputra<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> D-3 Farmasi, Akademi Farmasi Muhammadiyah Kuningan

### ABSTRAK

Salah satu standar pelayanan Rumah sakit adalah waktu tunggu. Kepuasan masyarakat akan suatu instalasi dirasakan dari cepat tidaknya pelayanan farmasi Rumah sakit dalam menyediakan obat baik racikan maupun non-racikan. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengetahui berapa waktu tunggu pasien untuk mendapatkan obat non-racikan dan racikan dari mulai penerimaan resep sampai dengan penyerahan obat kepada pasien mengenai salah satu standar pelayanan rumah sakit dengan meneliti waktu tunggu pelayanan resep di Salah Satu Rumah Sakit X Kabupaten Kuningan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yakni menggambarkan sesuatu atau kegiatan atau keadaan atau peristiwa sesuai dengan kejadian yang sebenarnya. Data yang digunakan adalah data primer, yaitu penulis akan meninjau dan mengamati serta mencatat langsung waktu tunggu pelayanan resep di Salah Satu Rumah Sakit X Kabupaten Kuningan. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 50 untuk Resep racikan dan 50 untuk resep Non-racikan dari tanggal 25 Mei 2017 sampai 31 Mei 2017. Berdasarkan kesimpulannya dari 50 resep racikan, resep yang sesuai yakni 50 resep dan yang tidak sesuai yakni 0 resep. Sedangkan untuk resep non-racikan resep yang sesuai yakni 41 resep dan yang tidak sesuai yakni 9 resep.

**Kata Kunci :** Waktu Tunggu Pelayanan Resep

### ABSTRACT

One of the Hospital service standards is the waiting time. The public satisfaction of a perceived installation of the hospital's quick pharmaceutical services in providing both concoction and non-concoction. Based on the above description, the authors are interested to know how much waiting time the patient to get non-concoction drugs and concoction from the start reception of the recipe to the delivery of the drug to the patient regarding one of the hospital service standards by examining the prescription service waiting time in one of the X Hospital district Kuningan. This research uses descriptive method that describes something or activity or situation or event in accordance with actual events. The data used is the primary data, the authors will review and observe and record directly waiting time prescription service in one hospital x district Kuningan. The number of samples taken is 50 prescriptions and 50 for non-concocted recipes from 25 May 2017 to 31 May 2017. Based on the conclusions of 50 prescription recipes, the corresponding recipes of 50 recipes and inappropriate recipes. While for the recipe non-concoction of the appropriate recipe of 41 recipes and the incompatibilities of the 9 recipes.

**Keywords :** Service prescription waiting time

Correspondance: Guntur Tedi Koswara e-mail: [gunturtedikoswara12333@gmail.com](mailto:gunturtedikoswara12333@gmail.com)

## Pendahuluan

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk mencapai hidup sehat bagi penduduk, agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Upaya kesehatan dititik beratkan pada upaya penyembuhan yang berangsur-angsur kearah keterpaduan kesehatan yang menyeluruh<sup>(4)</sup>.

Oleh karena itulah Rumah Sakit sebagai suatu institusi atau fasilitas yang fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan kepada pasien yang berupa diagnosa dan tarapeutik untuk berbagai penyakit dan masalah kesehatan. Baik yang bersifat bedah maupun non bedah, serta harus senantiasa melakukan pengembangan dan peningkatan mutu dalam upaya pelayanan kesehatan di tengah lingkungan yang selalu berubah, dinamis dan kompetitif.

Upaya kesehatan menyangkut peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, dan pemulihan penyakit harus dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan, dilaksanakan bersama pemerintah dan masyarakat. salah satu juga harus dikembangkan adalah pemanfaatan fungsi kesehatan.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka kita mengenal IFRS yang

merupakan pelayanan farmasi di Rumah Sakit yaitu salah satu kegiatan yang menunjang pelayanan kesehatan. Pelayanan farmasi adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dari system yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.

Dari pengertian diatas, rumah sakit melakukan beberapa jenis pelayanan diantaranya pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, sebagai tempat pendidikan dan atau pelatihan medik dan para medik, sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan serta untuk menghindari resiko dan gangguan kesehatan sebagaimana yang dimaksud, sehingga perlu adanya penyelenggaraan kesehatan lingkungan Rumah sakit sesuai dengan persyaratan kesehatan<sup>(5)</sup>.

Pelayanan farmasi Rumah Sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu.

Hal tersebut diperjelas dalam keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1333/ Menkes/ SK/XII/ 1999 tentang

Standar Pelayanan Rumah sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat

Adapun Tujuan Pelayanan Kefarmasian, yakni :

- a. Melaksanakan pelayanan kefarmasian yang optimal baik dalam keadaan biasa maupun dalam keadaan gawat darurat, sesuai dengan keadaan maupun fasilitas yang tersedia.
- b. Menyelenggarakan kegiatan pelayanan profesional berdasarkan prosedur kefarmasian dan etik profesi.
- c. Melaksanakan KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi mengenai obat).
- d. Menjalankan pengawasan obat berdasarkan aturan-aturan yang berlaku.
- e. Melakukan dan memberikan pelayanan bermutu melalui analisa, telah dan evaluasi pelayanan

f. Mengawasi dan memberi pelayanan bermutu melalui analisa, telah dan evaluasi pelayanan<sup>(1)</sup>

Dalam Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit setidaknya ada 4 hal yang harus di evaluasi, yaitu :

1. Waktu tunggu (obat jadi dan racikan)
2. Tidak adanya kejadian medication error (100%)
3. Kepuasan pelanggan (>80%)

Penulisan resep sesuai formularium<sup>(1)</sup>

### Metodologi

Metode pendekatan yang digunakan penulis dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah ini adalah deskriptif, yaitu metode yang bertujuan untuk menggambarkan suatu kegiatan, keadaan, atau peristiwa sesuai dengan kejadian yang sebenarnya.

Tempat yang penulis jadikan lokasi penelitian adalah di Salah satu Rumah Sakit X di kab. Kuningan dan Waktunya dari jam 08:00sampai jam 15:00 WIB.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan Resep di Salah Satu Rumah Sakit X Kab. Kuningan yang jumlah populasinya kurang dari 600 Resep.

Pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling* atau secara acak. Banyaknya resep yang akandi jadikan sampel adalah untuk Resep racikan 50 Sampel dan untuk Resep Non-racikan 50 Sampel.

Resep ini digunakan untuk mengetahui berapa banyak resep racikan dari tanggal 25 Mei 2017 sampai 29 Mei 2017 dan non-racikan yang diminta oleh pasien dari tanggal 30 Mei 2017 sampai tanggal 01 Juni 2017.

### Analisis Data

Adapun rumus persentase adalah sebagai berikut :

$$P = \frac{f}{n} \times 100 \%$$

Keterangan :

P : Persentase

F ; frekuensi

N : nilai (jumlah)

100% :bilangan pengali

tetap

### Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan terhitung sejak tanggal 25 Mei 2017 hingga tanggal 31 Mei 2017 bertempat di bagian Instalasi Farmasi Rumah Sakit Depo

Rawat Jalan di salah satu Rumah Sakit X di Kabupaten Kuningan. Penelitian ini dilakukan selama 7 hari berturut-turut dan terbagi menjadi 2 konsentrasi penelitian, yakni 4 hari pertama meneliti waktu tunggu pelayanan untuk resep racikan dan 3 hari selanjutnya digunakan untuk meneliti waktu tunggu pelayanan untuk resep non-racikan.

Idealnya waktu tunggu pelayanan resep baik itu resep racikan maupun resep non-racikan harus memenuhi kriteria batas waktu tunggu pelayanan resep yang telah diatur dan disesuaikan dengan segala faktor-faktornya, dimulai dari standar ketenaga kefarmasian, fasilitas instalasi kefarmasian, jenis resep hingga perkiraan kondisi pasien. Sehingga diberlakukanlah PERMENKES 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, yakni kurang dari 60 menit untuk Resep Racikan dan kurang dari 30 menit untuk Resep Non-Racikan.

Maka dari itu dilakukanlah penelitian mengenai waktu tunggu pelayanan resep guna mengetahui apakah sudah memenuhi standar pelayanan sesuai peraturan yang berlaku atau masih belum sesuai, mengingat banyaknya keluhan dari pasien-pasien

saat menunggu obat diserahkan oleh petugas dari Instalasi Farmasi.

Berdasarkan hasil penelitian pada hari Kamis bertepatan pada tanggal 25 Mei 2017 diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
Waktu Tunggu Resep Racikan pada 25 Mei 2017  
Standar Waktu Tunggu Pelayanan Untuk Resep Racikan : 60 Menit

No.resep	Waktu resep (Jam)		Waktu Tunggu (Menit)	Ket	
	Masuk	Selesai		Sesuai	tidak sesuai
1	8:15	8:32	17	x	
2	8:16	8:34	18	x	
7	8:40	9:12	32	x	
9	8:41	9:14	33	x	
14	9:17	9:59	42	x	
15	9:20	10:03	43	x	
20	9:05	10:00	55	x	
21	9:07	10:02	55	x	
26	10:10	10:54	44	x	
27	10:15	10:59	44	x	
31	11:10	11:52	42	x	
32	11:10	11:53	43	x	
35	11:15	11:58	43	x	
41	12:18	13:10	52	x	
47	13:15	13:57	42	x	
Rata-rata waktu tunggu			40	x	

Pada Tabel 4.1 kita bisa mengetahui bahwa terdapat 15 Resep Racikan dan membutuhkan waktupaling sebentar yaitu 17 menit sedangkan waktu terlama pada hari itu sampai 55 menit. Bila mengacu pada PERMENKES 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, yakni kurang dari 60 menit untuk Resep Racikan dan kurang dari 30 menit untuk Resep Non-Racikan.

Berdasarkan peraturan di atas, maka pelayan di Rumah sakit ini dinyatakan

sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit. Namun pada kenyataannya banyak pasien yang masih mengeluhkan pelayanan obat yang disebutkan lambat dari depo rawat jalan, padahal jika ditinjau kembali pada peraturan yang berlaku waktu tunggu penyerahan obat masih kurang dari 60 menit yang artinya waktu tunggu penyerahan obat masih berada di batas kewajaran. Kebanyakan pasien yang mengeluhakn lambatnya pelayanan yaitu pasien yang menyerahkan resep pada pukul 09.00 WIB atau lebih. Hal ini

terjadikarenakan resep yang diterima depo rawat jalan sudah bertumpuk, mengingat jam kerja praktek dokter di rumah sakit ini dimulai sekitar pukul 09.00 WIB.

Sedangkan pada penelitian waktu tunggu resep racikan hari ke-2 yakni hari Jumat, 26 Mei 2017 diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 2.**  
waktu tunggu Resep Racikan 26 Mei 2017

No.resep	Waktu resep (Jam)		Waktu Tunggu (Menit)	Ket	
	Masuk	Selesai		Sesuai	tidak sesuai
1	8:14	8:31	17	x	
2	8:16	8:34	18	x	
6	8:38	9:10	32	x	
7	8:40	9:12	32	x	
8	8:41	9:14	33	x	
11	9:17	9:59	42	x	
15	9:20	10:03	43	x	
26	10:10	10:54	44	x	
27	10:14	10:58	44	x	
34	11:13	11:58	45	x	
37	12:19	13:11	52	x	
40	13:16	13:58	42	x	
44	14:01	14:45	44	x	
47	14:01	14:49	48	x	
50	15:02	15:38	36	x	
Rata-rata waktu tunggu			38	x	

Pada Tabel 4.2 kita bisa mengetahui bahwa terdapat 15 Resep Racikan dan membutuhkan waktu paling sebentar yaitu 17 menit sedangkan waktu terlama pada hari itu sampai 52 menit. Bila mengacu pada PERMENKES 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, yakni kurang dari 60 menit untuk Resep Racikan dan kurang dari 30 menit untuk Resep Non-

Racikan. Berdasarkan peraturan di atas, maka pelayan di Rumah sakit ini dinyatakan sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit.

Penelitian selanjutnya yaitu dilaksanakan pada hari Sabtu, 27 Mei 2017 dan diperoleh hasil penelitian waktu tunggu pelayanan resep racikan sebagai berikut:

**Tabel 3.** waktu tunggu Resep Racikan 27 Mei 2017

No.resep	Waktu resep (Jam)		Waktu Tunggu (Menit)	Ket	
	Masuk	Selesai		Sesuai	tidak sesuai
1	8:13	8:30	17	x	
3	8:15	8:33	18	x	
5	8:38	9:10	32	x	
7	8:40	9:12	32	x	
9	9:17	9:59	42	x	
11	9:20	10:03	43	x	
26	10:11	10:55	44	x	
29	10:14	10:58	44	x	
35	11:14	11:59	45	x	
36	13:59	14:44	45	x	
Rata-rata waktu tunggu			36	x	

Pada Tabel 4.3 kita bisa mengetahui bahwa terdapat 10 Resep Racikan dan membutuhkan waktu paling sebentar yaitu 17 menit sedangkan waktu terlama pada hari itu sampai 45 menit. Bila mengacu pada PERMENKES 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, yakni kurang dari 60 menit untuk Resep Racikan dan kurang dari 30 menit untuk Resep Non-

Racikan. Berdasarkan peraturan di atas, maka pelayan di Rumah sakit ini dinyatakan sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit.

Penelitian dilanjutkan pada hari ke-4 bertepatan pada tanggal 28 Mei 2017, hasil penelitian waktu tunggu pelayanan resep racikan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.** waktu tunggu Resep Racikan 28 Mei 2017

No.resep	Waktu resep (Jam)		Waktu Tunggu (Menit)	Ket	
	Masuk	Selesai		Sesuai	tidak sesuai
1	8:14	8:31	17	x	
2	8:16	8:34	18	x	
6	8:38	9:10	32	x	
7	8:40	9:12	32	x	
8	8:41	9:14	33	x	
11	9:17	9:59	42	x	
15	9:20	10:03	43	x	
26	10:10	10:54	44	x	
27	10:14	10:58	44	x	
34	11:13	11:58	45	x	
Rata-rata waktu tunggu			35	x	

Pada Tabel 4.4 kita bisa mengetahui bahwa terdapat 10 Resep Racikan dan membutuhkan waktu paling sebentar yaitu 17 menit sedangkan waktu terlama pada hari itu sampai 52 menit. Bila mengacu pada PERMENKES 129

Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, yakni kurang dari 60 menit untuk Resep Racikan dan kurang dari 30 menit untuk Resep Non-Racikan. Berdasarkan peraturan di atas, maka pelayan di Rumah sakit ini

dinyatakan sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit.

Dapat kita lihat pada Tabel 4.1, Tabel 4.2, Tabel 4.3 dan Tabel 4.4 bahwa masing-masing waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Depo Rawat Jalan di Kabupaten Kuningan memenuhi kriteria waktu tunggu pelayanan resep racikan minimal, yakni kurang dari 60 menit. Maka waktu tunggu pelayanan resep tersebut selama 4 hari penelitian sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Mengenai keluhan-keluhan dari pasien-pasien Rawat Jalan merupakan suatu hal yang wajar. Sebab untuk sampai pada tahap penerimaan obat oleh pasien, pasien tersebut telah melalui rangkaian pengobatan dengan cukup memakan waktu yang lama dan proses yang panjang. Dapat terbayangkan sejak pasien mendaftar diri untuk pemeriksaan, mengantri pemanggilan di masing-masing Poli/Klinik dengan antrian yang panjang, kemudian kembali mengantri pelayanan resep dari pasien seluruh Poli/Klinik merupakan sebuah rangkaian proses yang membutuhkan kesabaran yang cukup besar karena petugas tidak berwenang untuk memprioritaskan pasien-pasien tertentu,

mengingat status dan kondisi pasien adalah sama yakni orang yang sedang mengalami sakit dan sama-sama sedang mengusahakan kesehatannya.

Maka dari itu, Petugas Farmasi dituntut untuk memiliki etos kerja yang baik disertai dengan keahlian yang baik dan kesabaran yang besar pula. Karena Instalasi Farmasi berada di tahap akhir yang akhirnya tingkat kesabaran pasien pun semakin berkurang dan sulit untuk mentoleransi kesalahan dan sulit mudah sekali untuk mengeluh.

Penelitian selanjutnya yaitu penelitian waktu tunggu pelayanan resep non-racikan Instalasi Farmasi Rumah Sakit X di Depo Rawat Jalan pada hari Sabtu, 29 Mei 2017. Hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.** waktu tunggu Resep Non-racikan 29 Mei 2017  
Standar Waktu Tunggu Pelayanan Untuk Resep Non-Racikan : 30 Menit

No. resep	Waktu resep (Jam)		Waktu Tunggu (Menit)	Ket	
	Masuk	Selesai		Sesuai	tidak sesuai
3	9:56	10:11	15	x	
5	9:57	10:13	16	x	
7	10:15	10:22	7	x	
10	10:22	10:49	27	x	
12	10:50	11:10	20	x	
14	10:50	11:12	22	x	
17	11:15	11:40	25	x	
20	11:15	11:43	28	x	
23	11:44	12:08	24	x	
25	11:45	12:10	25	x	
28	12:11	12:39	28	x	
30	12:13	12:41	28	x	
35	12:45	13:15	30	x	
38	12:47	13:37	50		x
42	13:20	13:53	33		x
Rata-rata waktu tunggu			25	x	

Pada Tabel 4.5 kita bisa mengetahui bahwa terdapat 15 Resep Non-Racikan dan membutuhkan waktu paling sebentar yaitu 7 menit sedangkan waktu terlama pada hari itu sampai 50 menit . Bila mengacu pada PERMENKES 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, yakni kurang dari 60 menit untuk Resep Racikan dan kurang dari 30 menit untuk Resep Non-Racikan.

Dari ke-15 resep non-racikan yang diterima oleh depo rawat jalan seluruhnya memiliki waktu tunggu kurang dari 30 menit. Hanya saja pada akhir resep memiliki waktu yang relatif acak dan ada 2 resep yang tidak sesuai, hal ini dikarenakan sering terjadinya penumpukan resep di depo ini di karena petugas lebih terfokus ke resep racikan

karena membutuhkan waktu yang cukup lama di bandingkan resep non-racikan. Hal seperti itu terjadi hampir setiap harinya agar pekerjaan lebih efisien.

Berdasarkan peraturan di atas, maka pelayan di Rumah sakit ini dinyatakan sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit. Namun pada kenyataannya banyak pasien yang masih mengeluhkan pelayanan obat yang disebutkan lambat dari depo rawat jalan, padahal jika ditinjau kembali pada peraturan yang berlaku waktu tunggu penyerahan obat masih kurang dari 30 menit meskipun masih ada 2 resep yang tidak sesuai, tetapi jika di hitung rata-rata waktu tunggu nya masih sesuai dengan peraturan yang ditetapkan yang artinya waktu tunggu penyerahan obat masih berada di batas kewajaran.

Tabel 6. waktu tunggu Resep Non-racikan 30 Mei 2017

No.resep	Waktu resep (Jam)		Waktu Tunggu (Menit)	Ket	
	Masuk	Selesai		Sesuai	tidak sesuai
1	9:00	9:23	23	x	
2	9:00	9:25	25	x	
5	9:40	10:02	22	x	
6	9:41	10:05	24	x	
9	10:16	10:23	7	x	
11	10:23	10:50	27	x	
14	10:51	11:13	22	x	
17	11:16	11:42	26	x	
19	11:17	11:43	26	x	
21	11:45	12:09	24	x	
24	11:47	12:11	24	x	
27	11:13	12:41	28	x	
28	11:13	12:41	28	x	
30	11:15	12:43	28	x	
34	12:45	13:15	30	x	
Rata-rata waktu tunggu			24	x	

Pada Tabel 4.6 kita bisa mengetahui bahwa terdapat 15 Resep Non-Racikan dan membutuhkan waktu

paling sebentar yaitu 7 menit sedangkan waktu terlama pada hari itu sampai 30 menit . Bila mengacu pada

PERMENKES 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, yakni kurang dari 60 menit untuk Resep Racikan dan kurang dari 30 menit untuk Resep Non-Racikan.

Dari ke-15 resep non-racikan yang diterima oleh depo rawat jalan seluruhnya memiliki waktu tunggu kurang dari 30 menit. Hanya saja pada akhir resep memiliki waktu yang relatif acak dan hal ini dikarenakan sering terjadinya penumpukan resep di depo ini di karena petugas lebih terfokus ke resep racikan karena membutuhkan waktu yang cukup lama di bandingkan resep non-racikan. Hal seperti itu terjadi

hampir setiap harinya agar pekerjaan lebih efisien.

Berdasarkan peraturan di atas, maka pelayan di Rumah sakit ini dinyatakan sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit. Namun pada kenyataannya banyak pasien yang masih mengeluhkan pelayanan obat yang disebutkan lambat dari depo rawat jalan, padahal jika ditinjau kembali pada peraturan yang berlaku waktu tunggu penyerahan obat masih kurang dari 30 menit yang artinya waktu tunggu penyerahan obat masih berada di batas kewajaran.

Tabel 7. waktu tunggu resep Non-racikan 31 Mei 2017

No. resep	Waktu resep (Jam)		Waktu Tunggu (Menit)	Ket	
	Masuk	Selesai		Sesuai	tidak sesuai
3	9:56	10:11	15	x	
5	9:57	10:13	16	x	
7	10:15	10:22	7	x	
10	10:22	10:49	27	x	
12	10:50	11:10	20	x	
14	10:50	11:12	22	x	
17	11:15	11:40	25	x	
20	11:15	11:43	28	x	
23	11:44	12:08	24	x	
25	11:45	12:10	25	x	
28	12:11	12:39	28	x	
30	12:13	12:41	28	x	
35	12:45	13:15	30	x	
38	12:47	13:37	50		X
42	13:20	13:53	33		X
46	13:20	13:55	35		X
49	13:22	13:55	33		X
50	13:58	14:42	44		X
54	14:00	14:42	42		X
57	14:34	15:21	47		X
Rata-rata waktu tunggu			28	x	

Pada Tabel 4.7 kita bisa mengetahui bahwa terdapat 15 Resep Non-Racikan dan membutuhkan waktu

paling sebentar yaitu 7 menit sedangkan waktu terlama pada hari itu sampai 50 menit . Bila mengacu pada

PERMENKES 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, yakni kurang dari 60 menit untuk Resep Racikan dan kurang dari 30 menit untuk Resep Non-Racikan.

Dari ke-20 resep non-racikan yang diterima oleh depo rawat jalan seluruhnya memiliki waktu tunggu kurang dari 30 menit. Hanya saja pada akhir resep memiliki waktu yang relatif acak dan ada 7 resep yang tidak sesuai, hal ini dikarenakan sering terjadinya penumpukan resep di depo ini di karena petugas lebih terfokus ke resep racikan karena membutuhkan waktu yang cukup lama di bandingkan resep non-racikan. Hal seperti itu terjadi hampir setiap harinya agar pekerjaan lebih efisien. Selain dari permasalahan tersebut jumlah poli dokter yang praktik pun mempengaruhi pada pengerjaan resep di depo rawat jalan.

Berdasarkan peraturan di atas, maka pelayan di Rumah sakit ini dinyatakan sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit. Namun pada kenyataannya banyak pasien yang masih mengeluhkan pelayanan obat yang disebutkan lambat dari depo rawat jalan, padahal jika ditinjau kembali pada peraturan yang berlaku waktu tunggu penyerahan obat masih kurang dari 30

menit meskipun masih ada 2 resep yang tidak sesuai, tetapi jika di hitung rata-rata waktu tunggu nya masih sesuai dengan peraturan yang ditetapkan yang artinya waktu tunggu penyerahan obat masih berada di batas kewajaran. Kebanyakan pasien yang mengeluhkan lambatnya pelayanan yaitu pasien yang menyerahkan resep pada pukul 09.00 WIB atau lebih. Hal ini terjadi dikarenakan resep yang diterima depo rawat jalan sudah bertumpuk, mengingat jam kerja praktek dokter di rumah sakit ini dimulai sekitar pukul 09.00 WIB.

### 1.1 Lead Time (Waktu Tunggu)

Kesesuaian antara Resep Racikan & Resep Non-Racikan :

1. Resep Racikan yang sesuai : 50 Resep

$$\frac{50}{50} \times 100\% = 100\%$$

Tidak Sesuai: 0 Resep

$$\frac{0}{50} \times 100\% = 0\%$$

2. Resep Non-Racikan yang sesuai : 41 Resep

$$\frac{41}{50} \times 100\% = 82\%$$

Tidak Sesuai: 9 Resep

$$\frac{9}{50} \times 100\% = 18\%$$

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang penulis lakukan, bahwa pelayanan Resep di Rumah sakit X di Depo rawat jalan tersebut sudah sangat baik dari mulai Resep masuk sampai Resep kembali ke pasien disertai dengan pemberian PIO atau Konseling obat sesuai dengan Prosedur tetap yang telah diterapkan di Rumah sakit X yang diambil dari PERMENKES 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, yakni kurang dari 60 menit untuk Resep Racikan dan kurang dari 30 menit untuk Resep Non-Racikan.

Bila dirata-ratakan tiap petugas di depo rawat jalan mampu mengerjakan 16 resep Non-racikan dan 11 resep racikan tiap harinya bila hitung dari jumlah jam kerja dibagi waktu tunggu rata-rata resep yang ada. Jika tiap hari depo rawat jalan mampu mengerjakan 600 resep maka suatu hal yang luar biasa bila hanya dikerjakan oleh 7 sampai 8 orang.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Anonim, 2006, *Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*, 1, 5, 14-17, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta
2. Badan Standarisasi Nasional : System Standarisasi Nasional, 1998
3. Dhamanti, Inge. 2003. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan di Rekam Medis Rawat Jalan (Studi di Rekam Medis Rawat Jalan RSUD Haj Surabaya). Penelitian Ilmiah. Universitas Airlangga Surabaya
4. Departemen kesehatan RI, 2009, Undang-Undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
5. Permenkes RI No. 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit
6. PERMENKES 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
7. Siregar, Ch. J.P., dan Amalia, L., 2004, *Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan*, 25-49, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta