



EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI APOTEK RAWAT JALAN RUMAH SAKIT CITRA HUSADA KOTAWARINGIN BARAT

Harun Efendi¹, Mawaqit Makani², Luluk Sulistiyono³, Yogie Irawan⁴
Naimi Amalia Hatimah⁵, M Arsyad Rahimamullah⁶

^{1,2,3,4,5} Dosen Prodi Farmasi, STIKES Borneo Cendekia Medika

⁶ Mahasiswa Prodi Farmasi, STIKES Borneo Cendekia Medika

¹Email : Hafisumar76@gmail.com

ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan resep obat adalah jangka waktu yang dibutuhkan dari pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat dengan standar minimal yang ditetapkan Kementerian Kesehatan adalah < 30 menit untuk resep non racikan dan < 60 menit untuk resep racikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Rumah Sakit Citra Husada Kotawaringin Barat. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif melalui pengamatan secara langsung dan pencatatan waktu tunggu pelayanan resep dalam formulir pencatatan waktu tunggu pada bulan April 2024. Data yang diambil sebanyak 160 resep non racikan dan sebanyak 30 resep racikan. Rata-rata waktu shift pagi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep non racikan adalah 23,6 menit dan waktu dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan adalah 45 menit. Sedangkan Rata-rata waktu shift siang yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep non racikan adalah 23 menit dan waktu dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan adalah 47 menit. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan didapat bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit Citra Husada Kotawaringin Barat telah memenuhi persyaratan sesuai standar pelayanan minimal di rumah sakit.

Kata kunci: Waktu Tunggu; Pelayanan Resep; Resep Racikan; Resep Non-Racikan; Rumah Sakit Citra Husada Kotawaringin Barat

ABSTRACT

The waiting time for medication services is the period required from the patient submitting a prescription to receiving the medication. The Ministry of Health has set a minimal standard of < 30 minutes for non-compounded prescriptions and < 60 minutes for compounded prescriptions. This study aims to determine the percentage of waiting times for outpatient prescription services at Citra Husada Hospital, Kotawaringin Barat. This descriptive study was conducted through direct observation and recording of the waiting time in the waiting time log form during April 2024. A total of 160 non-compounded prescriptions and 30 compounded prescriptions were analyzed. The average time required to process non-compounded prescriptions during the morning shift was 23.6 minutes, while the time for compounded prescriptions was 45 minutes. During the afternoon shift, the average time for non-



Vol. 8 No. 2 Tahun 2024, Hal. 21 – 26

compounded prescriptions was 23 minutes, and for compounded prescriptions, it was 47 minutes. The results of this study show that the average waiting time for prescription services at Citra Husada Hospital, Kotawaringin Barat, meets the minimum service standards set by the hospital.

Keywords: *Waiting Time; Prescription Service; Compounded Prescription; Non-Compounded Prescription; Citra Husada Hospital Kotawaringin Barat*

PENDAHULUAN

Rumah sakit termasuk dalam institusi kesehatan yang harus mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam memberikan pelayanan yang paripurna kepada masyarakat disertainya dengan peningkatkan mutu pelayanan secara terus menerus yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Setiap kegiatan yang berhubungan dengan meningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya tetap harus berdasarkan pemberian pelayanan kesehatan yang non-diskriminatif, partisipatif dan berkelanjutan (1). Pelayanan yang diberikan dari pihak rumah sakit kepada pasien dikiranya dapat memenuhi standar pelayanan minimal yaitu salah satunya berupa pelayanan di bagian kefarmasian. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh bagian farmasi di rumah sakit yaitu kegiatan yang akan menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu (2).

Waktu tunggu pasien termasuk salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Lama waktu tunggu pasien dapat menunjukkan bagaimana rumah sakit dalam mengelola komponen pelayanan yang sebaiknya dibuat sedemikian rupa agar sesuai dengan situasi dan harapan pasien (3). Waktu tunggu merupakan salah satu persyaratan

yang diatur oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit menurut PerMenKes RI No. 72 Tahun 2016. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah rentang waktu yang dimulai saat pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar minimal yang ditetapkan yaitu ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah rentang waktu yang dimulai saat pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu ≤ 60 menit (4). Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi lebih singkat dibandingkan dengan waktu pelayanan resep obat racikan, hal ini dikarenakan pelayanan resep obat jadi tidak melalui proses peracikan obat. Setiap rumah sakit harus mengikuti dan memenuhi standar pelayanan terkait waktu tunggu pelayanan obat yang telah diatur dalam PerMenKes RI No. 72 Tahun 2016 (2).

Bedasarkan uraian dari diatas peneliti ingin mengetahui serta membandingkan terkait kegiatan waktu tunggu pelayanan resep di apotek rawat jalan disalah stu rumah sakit yang berada di Pangkalan Bun, hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Rawat Jalan Rumah Sakit Citra Husada Kotawaringin Barat telah memenuhi standar minimal pelayanan kefarmasi yang telah diatur

berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 72 Tahun 2016.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini salah satu termasuk dalam penelitian deskriptif dengan menggunakan metode observasional, yaitu dengan mengamati waktu pelayanan resep obat racikan dan resep obat non racikan. Penelitian ini telah dilakukan sesuai dengan surat kelayakan etik Nomor 248/HRECC.FODM/V/2022. Penelitian dilakukan pada pasien rawat jalan di apotek rumah sakit citra husada. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dari hasil pengamatan langsung dan pencatatan waktu tunggu pelayanan resep obat dalam formulir pencatatan waktu tunggu di ruang obat rawat jalan di apotek rumah sakit citra husada. PerMenKes RI No. 72 Tahun 2016, salah satu indikator standar Pelayanan kefarmasian untuk pelayanan klinik adalah waktu tunggu pelayanan obat dengan pelayanan resep obat racikan ≤ 60 menit sedangkan resep obat non racikan ≤ 30 menit (5). Sampel penelitian ini adalah jumlah dari lembar resep yang berisi resep obat racikan dalam bentuk serbuk terbagi (pulveres/puyer) sebagai sampel resep racikan, serta lembar resep yang berisi obat non racikan atau obat jadi sebagai sampel resep non racikan (6). Hasil kemudian dihitung secara statistik deskriptif dengan menghitung nilai persentase waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan obat.

HASIL PENELITIAN

Jumlah Resep

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, jumlah sampel yang diperoleh dalam penelitian ini sebanyak 190 resep,

yang dimana terdiri dari 160 resep non-racikan dan 30 resep racikan. Persentase resep racikan dan non racikan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Resep yang Diambil untuk Sampel

Jenis Resep	Jumlah Resep	Presentasi
Racikan	30 Resep	15,8%
Non-racikan	160 Resep	84,2%
Total	190 Resep	100%

Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Data penelitian menunjukkan, rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pada shift pagi yaitu 23,6 menit untuk resep non racikan dengan jumlah resep sebanyak 66 resep dan 45 menit untuk resep racikan dengan jumlah resep 12 resep. Disisi lain diketahui bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pada shift siang yaitu 23 menit untuk resep non racikan dengan jumlah resep sebanyak 94 resep dan 47 menit untuk resep racikan dengan jumlah resep 18 resep. Rincian pengelompokan jumlah persentase resep racikan dan non racikan dapat dicek pada tabel 2.

Tabel 2. Jumlah Persentase Resep yang Sesuai dengan PMK 2016

Jenis Resep	Tidak Sesuai Indikator Mutu		Sesuai Indikator Mutu		Jumlah Resep
	F	%	F	%	
	Racikan	0	0%	160	
Non-racikan	0	0%	30	100%	30
Total					190

Dari tabel di atas didapatkan hasil persentase waktu tunggu pelayanan resep



Vol. 8 No. 2 Tahun 2024, Hal. 21 – 26

racikan dan non racikan, untuk resep racikan terdapat 30 resep yang telah sesuai standar pelayanan minimal di Rumah Sakit dengan persentase 100%, begitu pula untuk resep non racikan terdapat 106 resep yang telah sesuai dengan standar pelayanan minimal di Rumah Sakit pelayanan resep dengan persentase 100%.

PEMBAHASAN

Ruang obat atau depo farmasi termasuk salah satu bagian yang penting dari rumah sakit karena memiliki tugas utama dalam pengelolaan obat dan bahan medis habis pakai (BMHP) serta menjadi tempat untuk melakukan pelayanan farmasi klinis. Kegiatan yang termasuk kedalam pelayanan farmasi klinik salah satunya pelayanan resep, baik resep racikan maupun non racikan dengan acuan indikator pelayanan dibidang kefarmasian (7). Waktu tunggu pelayanan resep adalah jarak waktu yang dibutuhkan dari pasien menyerahkan resep kepada petugas farmasi hingga obat diserahkan kepada pasien kembali. Waktu tunggu pelayanan resep memiliki standarisasi yakni dimana untuk obat non racikan adalah <30menit dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah <60 menit (2). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 190 resep yakni terdiri dari 30 resep obat racikan dan 160 resep obat non racikan, hal ini menunjukkan bahwa jumlah resep obat non racikan yang masuk ke ruang obat rawat jalan lebih banyak (84,2%) dibandingkan dengan resep racikan (15,8%).

Penelitian ini menunjukkan bahwa apteker dan tenaga teknis kefarmasian yang bertugas dalam melakukan pelayanan resep

baik non racikan maupun racikan telah memenuhi Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku, sebagai mana telah dimaksud pada Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 58 2014 pada ayat [1] yaitu penyelenggaraan standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian, pengorganisasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien, dan standar prosedur operasional. Oleh karena itu dapat disimpulkan untuk waktu tunggu pelayanan resep non racikan dan racikan telah sesuai standar pelayanan minimal Rumah Sakit (2).

Alur pelayanan resep berawal dari pasien menyerahkan resep kepada petugas kefarmasian pada waktu yang bersamaan alat *stopwatch* juga dinyalakan, dilanjut dengan melakukan skrining resep dan *dispensing* obat, kemudian setelah obat disiapkan selanjutnya dilakukan penulisan etiket dan pengecekan kembali (*double check*), setelah itu *stopwatch* diberhentikan dan dilanjut dengan pemanggilan nama pasien serta penyerahan dan kie obat terhadap pasien. Biasanya saat pasien semakin banyak akan menyebabkan terjadinya penumpukan resep yang mengakibatkan resep racikan dan non-racikan tercampur, sehingga sebagian besar petugas kefarmasian akan terlebih dahulu melayani resep non-racikan. Sedangkan pada resep racikan membutuhkan banyak waktu untuk persiapannya, hal ini dipengaruhi pada saat melakukan *dispensing* karena membutuhkan waktu untuk melakukan perhitungan obat, pengambilan obat dan proses peracikan (8).

Sebaliknya pada pelayanan resep non-racikan relatif lebih cepat

Vol. 8 No. 2 Tahun 2024, Hal. 21 – 26

dibandingkan resep racikan. Hal ini dapat dilihat dari alur pelayanan resep non-racikan yang sangat peraktis yakni dimulai dari pasien datang membawa resep dan petugas kefarmasian langsung melayani resep yang kemudian setelah obat diberikan etiket, obat akan langsung di serahkan kepada pasien disertai edukasi dan informasi obat, tanpa ada jeda untuk administrasi pembayaran ataupun entri data dikarenakan ada petugas yang sudah menangani pekerjaan tersebut (9).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menurut Indikator Mutu Waktu Tunggu Pelayanan Resep yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Pemerintah. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumhaskitan. 2021;(086146).
2. INDONESIA PMKR. STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT. 2016;4(June):2016.
3. Nurjanah I, Maramis FRR, Sulaemana Engkeng. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma Blu Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *Pharmacon*. 2016;5(1):362–70.
4. INDONESIA MKR. PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 4 TAHUN 2019 TENTANG STANDAR TEKNIS PEMENUHAN MUTU PELAYANAN DASAR PADA STANDAR PELAYANAN MINIMAL BIDANG KESEHATAN. 2019;1–23.
5. Hidayah H, Amal S, Hana Herdiani N. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit 'X' Karawang. *Maj Farmasetika*. 2021;6(Suppl 1):42.
6. PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA. PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 51 TAHUN 2009 TENTANG PEKERJAAN KEFARMASIAN. *Экономика Региона*. 2009;19(19):19.
7. MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA. PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 56 TAHUN 2014 TENTANG KLASIFIKASI DAN PERIZINAN RUMAH SAKIT. *Procedia Manuf*. 2014;1(22 Jan):1–17.



Vol. 8 No. 2 Tahun 2024, Hal. 21 – 26

8. SABARUDIN. FARMASI RUMAH SAKIT. 2016. 1–23 p.
9. Nugraheni R. Gambaran Waktu Tunggu Pasien dan Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri Tahun 2017. J Wiyata [Internet]. 2017;4(2):165–72. Available from: <https://ojs.iik.ac.id/index.php/wiyata/article/view/189>