



Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di RSJD Dr. Arif Zainudin Surakarta

Ricard Nixon Holo¹, Reni Ariastuti^{2*}, Khotimatul Khusna³

^{1, 2*, 3}Program Studi Farmasi, Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan, Universitas
Sahid Surakarta, Surakarta, Jawa Tengah, Indonesia

Email: ¹ricardkimay@gmail.com, ^{2*}reniariafarmasi@usahidsolo.ac.id,

³khotimatul.usahid@gmail.com

Abstract

Pharmaceutical service is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations. Waiting time is one of the minimum service standards in the pharmacy sector in hospitals. The minimum standard of waiting time set by the Ministry of Health is 30 minutes for non-combined prescriptions and 60 minutes for compound prescriptions. This study aims to determine the average waiting time for outpatient prescription services for both finished and concoction drugs at RSJD dr. Arif Zainudin Surakarta compared to the Hospital Pharmacy Minimum Service Standards. This research was conducted with a descriptive cross-sectional method. Primary data was collected through direct observation and recording of waiting times prescription services in July 2022. The data were taken as many as 100 outpatient prescriptions consisting of 25 concoctions and 75 non-concoctions. The research data was processed using Microsoft Excel. In this study, the average waiting time for non-concoction prescription services was 24,7 minutes and for concoction recipes 41,08 minutes. Based on the results of the study, it was found that the average waiting time for prescription services at the Regional Mental Hospital dr. Arif Zainudin Surakarta has met the requirements according to the minimum service standards in hospitals is 30 minutes for non-combined prescriptions and 60 minutes for compound prescriptions

Keywords: *Pharmacy, Service, Recipe, Hospital, Lead Time*

Abstrak

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi. Waktu tunggu menjadi salah satu standar pelayanan minimal pada bidang farmasi di rumah sakit. Standar minimal waktu tunggu yang ditetapkan kementerian kesehatan adalah 30 menit untuk resep non racikan dan 60 menit untuk resep racikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan baik obat jadi maupun racikan di RSJD dr. Arif Zainudin Surakarta dibandingkan terhadap Standar Pelayanan Minimal Farmasi Rumah Sakit. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif *cross sectional*. Data primer dikumpulkan melalui pengamatan langsung dan pencatatan waktu tunggu pelayanan resep pada bulan Juli 2022. Data diambil sebanyak 100 resep pasien rawat jalan terdiri dari 25 racikan dan 75 non racikan. Data penelitian diolah menggunakan *Microsoft Excel*.

Pada penelitian ini didapatkan hasil rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan 24,7 menit dan resep racikan 41,08 menit. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Arif Zainudin Surakarta telah memenuhi persyaratan sesuai standar pelayanan minimal di rumah sakit yaitu 30 menit untuk resep non racikan dan 60 menit untuk resep racikan.

Kata Kunci: Farmasi, Pelayanan, Resep, Rumah Sakit, Waktu Tunggu

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan menuju Indonesia Sehat 2025 bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi semua. Selain itu, diharapkan juga dapat meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang untuk mencapai kesehatan yang optimal. Peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang sebesar - besarnya dapat dilakukan melalui terciptanya perilaku hidup sehat dan akses kesehatan yang dimiliki bersifat bermutu, adil dan merata (Depkes RI, 2008). Kesehatan merupakan salah satu hak asasi manusia yang harus dimiliki oleh masyarakat di dunia. Oleh karena itu, setiap warga negara memiliki hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Meningkatnya pengetahuan masyarakat dan taraf hidup masyarakat menjadikan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kualitas kesehatan juga terus meningkat. Hal ini menyebabkan kebutuhan masyarakat akan sarana pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Salah satu dari sarana pelayanan kesehatan yang menjadi rujukan masyarakat adalah rumah sakit. Derajat kesehatan optimal bagi masyarakat dapat diwujudkan melalui upaya kesehatan yang terdiri dari pendekatan pemeliharaan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) (Kemenkes RI, 2009).

Berbagai macam sarana pelayanan kesehatan telah disediakan pemerintah untuk membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan salah satunya yaitu rumah sakit (Herlambang, 2016). Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat, dalam rangka peningkatan mutu dan jangkauan pelayanan rumah sakit serta pengaturan hak dan kewajiban masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2016).

Pelayanan di rumah sakit yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal salah satunya adalah pelayanan farmasi. Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang meliputi obat, bahan obat, obat tradisional, dan kosmetika dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Kemenkes RI, 2016).

Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan sebuah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal dan juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimal yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat (Kemenkes RI, 2008). SPM ini dapat digunakan sebagai pedoman mutu pelayanan bagi setiap rumah sakit di Indonesia dimana setiap rumah sakit wajib untuk melakukan penilaian dan memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal tersebut (Nila, 2008).

Waktu tunggu menjadi salah satu standar pelayanan minimal pada bidang farmasi di rumah sakit. 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 (Kemenkes RI, 2008). Waktu tunggu pelayanan resep terbagi menjadi pelayanan resep obat racikan dan pelayanan resep obat non racikan. Waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai menerima obat racikan. Sedangkan waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai menerima obat jadi (Septini, 2012). Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Malasari dkk (2011) menjelaskan bahwa ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan resep obat dan kepuasan Pasien. Oleh karena itu, upaya meningkatkan kualitas pelayanan resep obat sangatlah penting dalam kepuasan pasien.

Menurut survei, selain akurasi resep dan keterjangkauan obat, waktu tunggu pelayanan obat sangat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kurang dari 30 menit. Pengalaman seorang pasien dalam menunggu pelayanan dapat mempengaruhi persepsinya tentang kualitas pelayanan (Megawati, 2015). Jumlah resep yang diterima di depo farmasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Selain itu, jumlah item obat setiap resep dan jumlah racikan pada tiap resep juga mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep (Maftuhah dan Susilo, 2016).

Penelitian yang dilakukan Hidayah K dkk (2016) waktu tunggu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pasien dan kepuasan pasien. Jumlah resep yang diteliti dalam penelitian sebanyak 225 resep dengan 78 jenis obat racikan adalah 9,18 menit dan waktu tunggu obat non racikan 5,70 menit. Penelitian yang dilakukan Maftuhah dan Susilo (2016) waktu tunggu rata-rata pelayanan resep non racikan adalah 92,41 menit dan waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 146,31 menit.

Penelitian-penelitian terkait dengan waktu tunggu telah banyak dilakukan, seperti yang dilakukan oleh Elizabeth Y (2017) di RS Karya Bhakti Pratiwi Bogor di tahun 2016 dan penelitian yang dilakukan Renni Septini di RSPAD Gatot Soebroto tahun 2011. Penelitian tersebut menghasilkan kesimpulan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan racikan tidak sesuai standar yang telah ditetapkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang SPM rumah sakit. Selain itu penelitian Reslina I dkk (2021) rata-rata waktu pelayanan resep pasien rawat jalan di RSJP Fatmawati sebesar 36 menit 23 detik untuk obat jadi dan 1 jam 9 menit 48 detik untuk resep obat racikan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti akan melakukan analisis waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan (obat jadi dan racikan) di RSJD dr. Arif Zainudin Surakarta untuk melihat apakah hal tersebut sudah dilakukan sesuai dengan standar pelayanan minimal yang sudah ditetapkan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode *cross-sectional*. Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang berusaha menggambarkan obyek atau subyek yang diteliti secara mendalam, luas, terperinci. Metode *cross-sectional* adalah sebuah studi *cross-sectional* didefinisikan sebagai jenis penelitian observasional yang menganalisis data variabel yang dikumpulkan pada satu titik waktu tertentu diseluruh populasi sampel (Notoatmodjo, 2012). Data primer dikumpulkan melalui pengamatan langsung dan pencatatan waktu tunggu pelayanan resep dalam formulir pencatatan waktu tunggu. Hasil kemudian dianalisis secara deskriptif dan dibandingkan dengan standar

pelayanan minimal waktu tunggu baik obat jadi maupun obat racikan. Data waktu tunggu dirubah kedalam satuan menit kemudian menggunakan statistik dihitung nilai *mean*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli.

Populasi penelitian ini adalah semua resep pasien rawat jalan yang diterima di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSJD dr. Arif Zainudin Surakarta. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagian resep dari pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi. Jumlah sampel penelitian dihitung secara proporsi binominal (Lemeshow dkk., 1997). Sampel yang digunakan berjumlah 100 resep.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah formulir pencatatan waktu tunggu, *stopwatch*, alat tulis, dan referensi yang bersumber dari buku, jurnal penelitian, serta literatur terkait standar pelayanan kefarmasian berdasarkan Kemenkes RI No. 129 Tahun 2008. Variabel penelitian ini adalah waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Data yang didapatkan dari Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSJD dr. Arif Sainudin Surakarta berupa data observasi dan proses analisa data dilakukan dengan menghitung rata-rata waktu tunggu pelayanan yang telah dikumpulkan dan dianalisis menggunakan *software Microsoft Excel*.

Rumus rata-rata (*mean*)

$$X = \sum X / N$$

Keterangan:

X = waktu rata-rata

$\sum X$ = jumlah waktu pelayanan

N = jumlah sampel

Penilaian waktu tunggu pelayanan resep disajikan dalam bentuk tabel dan hasilnya dapat dikatakan memenuhi persyaratan apabila sesuai Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, yaitu:

- Untuk resep obat jadi, memenuhi persyaratan apabila kecepatan waktu pelayanan > 30 menit.
- Untuk resep obat racikan, memenuhi persyaratan apabila kecepatan waktu pelayanan > 60 menit.

HASIL

Karakteristik Pasien

Tabel 1. Karakteristik pasien berdasarkan usia yang menerima resep

Karakteristik pasien berdasarkan usia		Persentase
Usia	Anak 0-11 tahun	12%
	Remaja 12-25 tahun	16%
	Dewasa 26-45 tahun	39%
	Lansia 46-dst	33%
	Total	100%
Jenis Kelamin	Laki – laki	63%
	Perempuan	37%
	Total	100%

Hasil penelitian yang telah dilakukan di RSJD dr. Arif Zainudin Surakarta berdasarkan tabel 1, bahwa karakteristik pasien berdasarkan usia yang menerima resep dari total 100 resep, sebanyak 12 resep (12%) untuk kategori pasien usia anak, 16 resep

(16%) untuk kategori pasien usia remaja, 39 resep (39%) untuk kategori pasien usia dewasa, dan 33 resep (33%) untuk kategori pasien usia lansia. Karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin dari total 100 resep, sebanyak 63 resep (63%) untuk pasien laki-laki, 37 resep (37%) untuk pasien perempuan.

Karakteristik Berdasarkan Jenis Resep

Tabel 2. Jumlah sampel berdasarkan jenis resep di Instalasi RSJD dr. Arif Zainudin Surakarta

No.	Jenis Resep	Jumlah Sampel	Persentase
1.	Racikan	25 resep	25 %
2.	Non Racikan	75 resep	75 %
Total		100 resep	100%

Hasil penelitian berdasarkan tabel 2 menunjukkan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 resep, terdiri dari 75 resep non racikan dan 25 resep racikan yang dilayani di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSJD dr. Arif Sainudin Surakarta.

Karakteristik Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Tabel 3. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit pada hari kerja

Hari	Jenis Resep	Resep diterima pada pukul						Total	
		08.00-10.00		10.00-12.00		12.00-selesai		Jumlah resep	Waktu tunggu (menit)
		Jumlah resep	Waktu tunggu (menit)	Jumlah Resep	Waktu tunggu (menit)	Jumlah resep	Waktu tunggu (menit)		
Senin	Non racikan	4	81	3	115	6	69	13	265
	Racikan	3	155	4	154	0	0	7	309
Selasa	Non Racikan	7	124	3	73	3	123	13	320
	Racikan	0	0	4	179	3	106	7	285
Rabu	Non Racikan	6	144	6	150	4	124	16	418
	Racikan	1	46	1	61	2	105	4	212
Kamis	Non Racikan	6	177	7	112	3	37	16	326
	Racikan	1	32	0	0	3	96	4	128
Jumat	Non Racikan	5	228	6	152	6	144	17	524
	Racikan	2	59	1	34	0	0	3	93
Rata-Rata				Non Racikan				75	24,7
				Racikan				25	41,08

Hasil penelitian berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep yaitu 24,7 menit untuk resep non racikan dan 41,08 menit untuk resep racikan.

Tabel 4. Gambaran kesesuaian waktu tunggu pelayanan pengambilan obat

Karakteristik	Waktu Pelayanan				Jumlah
	Sesuai SPM	%	Tidak Sesuai SPM	%	
Jenis Resep					
1. Racikan	22	88%	3	12%	25
2. Non Racikan	58	77,43%	17	22,67%	75
Total	80	165,43%	20	34,67%	100
Jumlah Resep					
1. Sedikit (<3)	64	79,01%	17	20,99%	81
2. Banyak (>3)	16	84,21%	3	15,79%	19
Total	80	163,22%	20	36,78%	100
Shift					
1. Pagi (08.00-12.00)	55	77,46%	16	22,53%	71
2. Siang (12.00-Selesai)	25	89,66%	4	10,34%	29
Total	80	167,12%	20	32,87%	100

Hasil penelitian berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa kesesuaian karakteristik (jenis resep, jumlah resep, dan shift) dengan waktu tunggu pelayanan pengambilan obat di Instalasi farmasi Rawat Jalan RSJD dr. Arif Sainudin Surakarta sudah sesuai dengan SPM yaitu jenis resep sebanyak 80 (165,43%), jumlah resep sebanyak 80 (163,22%), dan shift sebanyak 80 (167,12%). Kemudian, untuk resep yang tidak sesuai SPM yaitu jenis resep sebanyak 20 (34,67%), jumlah resep sebanyak 20 (36,78%), dan shift sebanyak 20 (32,87%).

Tabel 5. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan berdasarkan jenis sediaan

Jenis Sediaan	Total Resep	Waktu Tunggu Pelayanan (menit)	Rata-rata (menit)
Puyer	7	336	48
Kapsul	14	546	39
Salep	4	145	36,25
Total	25	1027	123,25

Hasil penelitian berdasarkan tabel 5 dapat diketahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan berdasarkan jenis sediaan yaitu puyer sebanyak 7 resep dengan rata-rata waktu pelayanan 48 menit, kapsul sebanyak 14 resep dengan rata-rata waktu tunggu pelayanan 39 menit, dan salep sebanyak 4 resep dengan rata-rata waktu tunggu pelayanan 36 menit 25 detik yang dilayani di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSJD dr. Arif Sainudin Surakarta.

PEMBAHASAN

RSJD dr. Arif Zainudin Surakarta merupakan rumah sakit kelas khusus tipe A yang berada dibawah Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Tengah yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat untuk pencegahan, pemulihan dan rehabilitasi gangguan jiwa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. RSJD dr. Arif Zainudin Surakarta mempunyai instalasi farmasi yang melayani pasien IGD, rawat inap dan rawat jalan. Instalasi rawat jalan melakukan pelayanan resep mulai pukul 07.00

16.00 WIB untuk hari Senin-Kamis dan pukul 07.00-14.00 WIB untuk hari Jumat. Instalasi rawat jalan melayani pasien psikiatri, dan non psikiatri dengan jaminan pembayaran umum, BPJS, Jamkesda. Pasien Jamkesda ataupun BPJS selain menyerahkan resep juga menyerahkan kelengkapan syarat tertentu sesuai yang disyaratkan rumah sakit.

Pelayanan resep, baik resep racikan maupun non racikan merupakan salah satu bentuk pelayanan farmasi klinis di rumah sakit. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan adalah lamanya waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi, sebagaimana berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di rumah sakit. Pelayanan kefarmasian untuk pasien rawat jalan merupakan kegiatan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pasien rawat jalan di RSJD dr. Arif Zainudin Surakarta yang diselenggarakan secara sentralisasi dengan sistem resep perorangan secara elektronik, kecuali jika ada eror sistem komputer yang tidak dapat meresepkan secara elektronik maka dapat digunakan peresepan tertulis / manual. Peresepan serta penyiapan obat untuk pasien baru rawat jalan adalah untuk penggunaan 10 hari, sedangkan untuk pasien rawat jalan yang sudah rutin kontrol maksimal adalah untuk 30 hari.

Karakteristik Pasien

Menurut tabel 1 berdasarkan jenis usia jumlah pasien dewasa lebih banyak dengan persentase 39% kemudian pasien lansia dengan persentase 33%, pasien remaja 16% dan pasien anak 12%. Menurut Gusmawan dkk (2019) usia merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan. Usia dewasa lebih cenderung berhadapan dengan masalah kecelakaan dan penyakit akibat gaya hidup, serta usia yang relative lebih tua sangat rentan dengan penyakit kronis. Sedangkan berdasarkan jenis kelamin menunjukkan hasil bahwa pasien laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan pasien perempuan, dengan persentase 63% berbanding 37%. Hasil ini sebanding dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andi (2018) bahwa pasien dengan jenis kelamin laki-laki lebih cenderung tertutup dibandingkan dengan pasien dengan jenis kelamin perempuan. Laki-laki lebih tertutup dengan masalah yang dihadapinya, sedangkan perempuan lebih cenderung untuk bercerita. Pasien dengan jenis kelamin laki-laki berpikir bahwa masalah yang dihadapinya merupakan suatu kesalahan yang memalukan. Hal itu membuatnya cenderung menutup diri dari lingkungan. Maka seringkali laki-laki berakhir dengan perawatan di Rumah Sakit Jiwa.

Karakteristik Berdasarkan Jenis Resep

Berdasarkan hasil yang didapatkan pada tabel 2 menunjukkan bahwa pada penelitian analisis waktu tunggu pelayanan resep di RSJD dr. Arif Zainudin Surakarta terdapat 2 jenis waktu tunggu pelayanan resep yang diteliti yaitu jenis obat yang terdiri dari resep racikan dan non racikan. Jumlah sampel yang didapatkan sebanyak 100 resep, terdiri dari 75 resep non racikan dan 25 resep racikan dengan masing-masing persentase 75% dan 25%.

Pelayanan resep obat non racikan lebih banyak dibandingkan dengan resep racikan dikarenakan jumlah kunjungan pasien dewasa lebih banyak dibandingkan kunjungan pasien anak, serta tidak semua pasien anak menerima resep racikan. Waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat non racikan. Waktu tunggu obat racikan adalah tenggang waktu dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat racikan.

Karakteristik Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Berdasarkan tabel 3 didapatkan hasil rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi rawat jalan RSJD dr. Arif Zainudin Surakarta adalah 24,7 menit untuk resep non racikan dan 41,08 menit untuk resep racikan. Hasil ini sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit bahwa waktu tunggu pelayanan resep untuk obat non racikan adalah <30 menit dan obat racikan <60 menit. Pengerjaan resep non racikan pada jam 08.00 – 10.00 WIB sebanyak 28 resep, pada jam 10.00 – 12.00 WIB sebanyak 25 resep dan jam 12.00 – selesai sebanyak 22 resep. Sedangkan pengerjaan resep racikan pada jam 08.00 – 10.00 WIB sebanyak 7 resep, pada jam 10.00 – 12.00 WIB sebanyak 10 resep dan jam 12.00 – selesai sebanyak 8 resep.

Berdasarkan tabel 4 gambaran kesesuaian waktu tunggu pelayanan pengambilan obat berdasarkan jenis resep menunjukkan bahwa resep yang memenuhi standar waktu tunggu pelayanan resep sebanyak 88% untuk resep racikan dan 77,43% untuk resep non racikan. Resep yang tidak memenuhi standar waktu tunggu pelayanan resep adalah sebanyak 12% untuk resep racikan dan 22,6% untuk resep non racikan. Waktu tunggu pelayanan resep racikan lebih lama dibandingkan dengan pelayanan resep non racikan dikarenakan dalam pengerjaan resep tidak hanya mempersiapkan obat tetapi juga perlu perhitungan dosis obat, serta melakukan peracikan obat. Hal tersebut sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Septini (2012) menunjukkan karakteristik waktu tunggu pelayanan pengambilan obat, yaitu jenis resep obat racikan mempunyai pelayanan yang lebih lama. Hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwa jenis resep obat racikan membutuhkan waktu yang lama karena harus menghitung, menimbang, dan mengambil beberapa banyak obat yang diperlukan sesuai dengan dosis yang diperlukan serta harus memperhatikan dalam mencampur sifat dan jenis bahan obat.

Berdasarkan jumlah resep menunjukkan bahwa resep yang memenuhi standar waktu tunggu pelayanan resep sebesar 79,01% untuk jumlah resep sedikit (<3) dan 84,21% untuk jumlah resep banyak (>3). Resep yang tidak memenuhi standar waktu tunggu pelayanan resep adalah sebanyak 20,99% untuk jumlah resep sedikit (<3) dan 15,79% untuk jumlah resep banyak (>3). Sedangkan berdasarkan shift menunjukkan bahwa resep yang memenuhi standar waktu tunggu pelayanan resep sebanyak 77,46% untuk resep pagi (08.00-12.00) dan 89,66% untuk resep siang (12.00-Selesai). Resep yang tidak memenuhi standar waktu tunggu pelayanan resep adalah sebanyak 22,53% untuk resep pagi (08.00-12.00) dan 10,34% untuk resep siang (12.00-Selesai).

Berdasarkan data yang diperoleh pada tabel 5 rata-rata pasien yang mendapatkan resep obat racikan puyer adalah anak-anak sampai dengan remaja yang memiliki rentang usia 5 - 15 tahun, yang dimana pemberian obat dalam bentuk sediaan puyer karena pasien anak sulit untuk menelan kapsul atau tablet. Pada resep racikan kapsul diresepkan untuk pasien remaja sampai dengan lansia yang memiliki rentang usia 13 - 75 tahun, pemberian obat racikan dalam bentuk kapsul bertujuan untuk mengatur masa kerja obat di dalam tubuh serta praktis untuk kenyamanan penggunaan dan menutupi rasa pahit obat. Pada resep racikan salep diresepkan untuk pasien anak sampai dengan lansia yang memiliki rentang usia 8 - 64 tahun, biasa obat dalam bentuk sediaan salep diberikan dengan tujuan pengobatan topikal pemakaian luar yang bersentuhan dengan kulit sehingga mempercepat penyembuhan.

Waktu tunggu pelayanan resep racikan di RSJD dr. Arif Zainudin Surakarta terbagi menjadi 3 jenis sediaan, yaitu puyer, kapsul dan salep. Pada tabel 4.5. dapat dilihat bahwa sediaan puyer memiliki jumlah resep 7 dengan rata-rata waktu tunggu pelayanan 48 menit, sedangkan resep racikan obat kapsul dengan jumlah resep 14 memiliki rata-rata waktu tunggu 39 menit, dan pada sediaan salep dengan jumlah resep 4 memiliki rata-rata waktu tunggu 36 menit 25 detik. Banyak faktor yang menyebabkan perbedaan rata-rata

waktu tunggu ketiga jenis sediaan tersebut diantaranya resep racikan obat puyer menjadi sangat lama dalam pengerjaannya sehingga terjadi penumpukan resep karena petugas racik di instalasi farmasi rawat jalan RSJD Dr. Arif Sainudin Surakarta hanya terdapat 1 orang. Pada jenis sediaan obat racikan puyer, kapsul dan salep memiliki rata-rata waktu tunggu pelayanan obat racikan yaitu ≤ 60 menit yang artinya memenuhi standar pelayanan minimal farmasi di rumah sakit yang ditentukan. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan jenis sediaan puyer membutuhkan waktu yang lebih lama jika dibandingkan dengan kapsul dan salep. Hal tersebut dikarenakan resep racikan puyer lebih rumit dalam pengerjaannya, mulai dari meracik, membagi sesuai permintaan resep hingga mengemas obat.

Faktor-faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi RSJD dr. Arif Zainudin terdapat empat faktor. Faktor yang pertama adalah saat penerimaan resep. Penerimaan dilaksanakan oleh apoteker yang merangkap pekerjaan skrining. Pada saat skrining terjadi beberapa kendala misalnya ketidaksesuaian peresepan dengan riwayat penyakit pasien, peresepan obat yang tidak sesuai namanya dengan formularium RSJD dr. Arif Zainudin Surakarta, dan peresepan obat yang tidak ada di formularium RSJD dr. Arif Zainudin Surakarta.

Faktor yang mempengaruhi lamanya waktu pelayanan resep obat diantaranya yaitu jam sibuk pelayanan, komponen *delay* waktu akibat luas ruangan yang kurang baik dan jenis resep obat racikan. Pada jenis resep ini, resep obat racikan memerlukan waktu pelayanan lebih lama (Damanik, 2019). Selain itu, faktor berkontribusi terhadap lamanya waktu tunggu pelayanan resep antara lain seperti jenis, jumlah dan kelengkapan resep, ketersediaan sumber daya manusia yang cukup terampil, ketersediaan obat yang sesuai, serta sarana dan fasilitas yang memadai. Salah satu hal yang berhubungan dengan kebijakan yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep adalah mengenai formularium. Adanya ketidaksesuaian resep dengan formularium memperlambat waktu layanan, oleh karena itu dibutuhkan waktu tambahan untuk melakukan konfirmasi obat pengganti dengan dokter (Wijaya, 2012).

Faktor kedua adalah waktu pengerjaan resep untuk racikan. Pengerjaan resep racikan dibutuhkan waktu yang cukup lama yaitu mulai dari menggerus obat hingga membungkus racikan. Faktor ketiga yaitu sarana dan prasarana. Sistem / program komputer yang terbatas dalam suatu waktu terjadi kerusakan seperti lambatnya resep masuk atau eror sistem komputer yang tidak dapat meresepkan secara elektronik maka harus melakukan peresepan tertulis / manual.

Menurut penelitian Puspita, dkk (2018) faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep yang pertama adalah jenis resep. Waktu tunggu pelayanan resep racikan lebih lama dibandingkan dengan pelayanan resep non racikan karena resep racikan memerlukan waktu yang lebih lama, tidak hanya mempersiapkan obat tetapi juga perlu perhitungan dosis obat, serta melakukan peracikan obat.

Menurut Prabasiwi, dkk (2019) banyak faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Faktor pertama adalah jumlah petugas instalasi farmasi. Kedua, jumlah obat yang dibuat serta banyak tidaknya resep yang masuk mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Ketiga adalah sarana dan prasarana termasuk penggunaan teknologi komputer dalam pelayanan resep. Jumlah petugas mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Jika jumlah petugas yang memberikan pelayanan kefarmasian kurang, maka akan memperlama proses pelayanan.

Faktor keempat adalah jumlah item obat dan jumlah resep. Lama tidaknya petugas farmasi dalam melayani resep tergantung dari jumlah item obat yang dibuat serta banyak tidaknya resep yang masuk. Jumlah item obat yang banyak dalam resep obat dapat mempengaruhi proses pelayanan resep dibanding dengan item obat yang sedikit, dengan

menggunakan nilai median 3 sebagai *cut of point* dilakukan pengelompokan jumlah item dalam resep, dimana nilai median dibawah median menjadi (≤ 3) kelompok sedikit, dan nilai di atas median menjadi (>3) kelompok banyak. (Nurhayati dkk, 2013).

Sumber Daya Manusia (SDM) ditinjau dari segi kuantitas sudah cukup memadai, banyak sedikitnya tenaga teknis kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit sangat mempengaruhi kecepatan pelayanan resep pasien di instalasi tersebut. Petugas di instalasi farmasi rawat jalan RSJD dr. Arif Zainudin Surakarta terdiri dari 4 apoteker dan 5 tenaga teknis kefarmasian. Berdasarkan Permenkes nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, SDM Rumah Sakit Khusus kelas A untuk tenaga kefarmasian dengan kualifikasi 5 apoteker dan 10 tenaga teknis kefarmasian disesuaikan dengan jumlah yang dibutuhkan dalam pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

Menurut penelitian yang dilakukan Wijaya (2012), lama waktu tunggu dipengaruhi oleh sumber daya manusia, jenis pasien umum atau BPJS, jenis resep racikan atau resep non racikan, ketersediaan obat, peresepan dokter, sarana dan prasarana, formularium obat, standar operasional prosedur (SOP) pelayanan resep, pemberian harga obat, pembayaran, pengambilan dan peracikan obat dan penyerahan obat kepada pasien. Jumlah resep yang diterima instalasi farmasi juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Selain itu, jumlah item obat tiap resep serta jumlah racikan resep juga mempengaruhi pada lamanya waktu tunggu pelayanan resep (Maftuhah dan Susilo, 2016).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan 41,08 menit dan untuk menyelesaikan resep non racikan 24,7 menit. Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi pasien rawat jalan RSJD dr. Arif Zaiunudin Surakarta sudah memenuhi standar pelayanan minimal yaitu resep non racikan 30 menit dan resep racikan 60 menit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih untuk Pihak yang terkait dalam penyelesaian tugas akhir skripsi saya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi, N., 2018, *Hubungan Karakteristik Psikologis Jenis Kelamin dengan Frekuensi Kekambuhan Pada Pasien Skizofrenia di Poliklinik Rumah Sakit Jiwa Grhasia Yogyakarta*, Yogyakarta: Universitas 'Aisyiyah.
- Damanik, R. S. S., 2019, *Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Laras PTPN IV Serbelawan*, Skripsi, Universitas Sumatra Utara.
- Depkes RI, 2008, *Profil Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2007*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Elizabeth, Y, 2017, *Gambaran Sistem Pelayanan Resep Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor Tahun 2016*, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Gusmawan, F., Haryadi, H., & Sutrisna, E., 2019, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi*

Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas, Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi, 21(4).

Herlambang, S, 2016, *Manajemen pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*, Gosyen Publishing, Yogyakarta.

Hidayah, K., dkk. 2016. *Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Salatiga.*

Kemenkes RI, 2008, *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Nomor 129/Menkes/SK/II/2008*, Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.

Kemenkes RI, 2016, *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Nomor 72 tahun 2016*, Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.

Kemenkes RI, 2009, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*, Sekretariat Negara RI, Jakarta

Lemeshow, S., Heosmer, Jr.D.W., Klar, J 1997, *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*, GMU Press, Yogyakarta

Maftuhah, A. & Susilo R, 2016, *Waktu Tunggu Pelayanan resep Rawat Jalan di Depo Farmasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon 2016*, Jurnal Farmasi. 14(1): 41-42

Malasari Y, Gandjar IG, Sumarni. 2011. *Analisis Kepentingan – Kinerja di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul (Menurut Persepsi Pelanggan Rawat Jalan).* Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi. Vol. 1 No. 2/ Juni; 2011, h 76- 70.

Megawati, 2015, *Penurunan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Baptis Batu*, Jurnal Kedokteran Brawijaya Vol.28, No.2, Universitas Brawijaya Malang, Malang

Nila, H, 2008, *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Surakarta*, Skripsi, Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta

Notoatmodjo, S, 2012, *Promosi Kesehatan Dan Perilaku Kesehatan*, Rineka Cipta: Jakarta.

Nurhayati, T., dkk. *Analisis faktor – faktor yang berkaitan dengan waktu pelayanan obat pasien umum rawat jalan di instalasi farmasi rsud dr. R. Goeteng taroenadibrata purbalingga tahun 2013.* Jurnal kesehatan kusuma husada 2 (1) Agustus 2014

Prabasiwi, dkk. 2019, *Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Dua Puskesmas Kabupaten Tegal.* Vol. 8 (1), pp : 41-46.

Puspita, dkk. 2018. *Waktu Tunggu Pelayanan Resep BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSIA Anugrah Medical Center Metro.* Jurnal Farmasi Malahayati Vol. 1, No. 2

Septini, R, 2012, *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Subroto Tahun 2011*, Tesis, Universitas Indonesia, Depok

Wijaya, H, 2012, *Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi di Instalasi Farmasi RS Tugu Ibu Tahun 2012*, Universitas Indonesia, Depok