

WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP BPJS RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSIA ANUGRAH MEDICAL CENTER METRO

Marlia Maya Puspita¹, Ade Maria Ulfa¹, Robby Chandra P¹

ABSTRACT

Pharmaceutical services are included in one type of hospital service which must be provided at a minimum by the hospital and cannot be separated from the hospital health care system that is oriented to patient services. Based on the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number: 129/Menkes/SK/II/2008 concerning Hospital Minimum Service Standards, one indicator of Minimum Service Standards for hospital pharmacy services is the waiting time for prescription services with a standard waiting time for prescription services the drug is a maximum of 30 minutes and the prescription service is a maximum of 60 minutes. The purpose of this study is to find out the average waiting time for outpatient BPJS prescription services at the RSIA AMC Metro pharmaceutical installation. Data collection techniques in this study are through direct observation / observation using Data Collection Sheet, with a sample of 110 outpatient BPJS prescriptions. The results showed the average time needed to complete the recipe for concoction for 15.53 minutes, while the average time needed to complete the finished drug recipe was 2.65 minutes, it showed that the prescription service was in accordance with the hospital's minimum service standards.

Keywords: minimum health care standard, waiting time, concoction medicines, non concoction medicines

ABSTRAK

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) untuk pelayanan farmasi rumah sakit adalah waktu tunggu pelayanan resep dengan standar waktu tunggu untuk pelayanan resep obat jadi maksimal 30 menit dan pelayanan resep obat racikan maksimal 60 menit. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep BPJS rawat jalan di instalasi farmasi RSIA AMC Metro. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui pengamatan langsung/observasi dengan menggunakan Lembar Pengumpul Data, dengan sampel sebanyak 110 resep BPJS rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan selama 15,53 menit, sedangkan rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep obat jadi selama 2,65 menit, hal tersebut menunjukkan pelayanan resep telah sesuai standar pelayanan minimal rumah sakit.

Kata kunci : standar pelayanan minimal, waktu tunggu, obat jadi, obat racikan

PENDAHULUAN

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 :

- a. Waktu tunggu untuk pelayanan obat jadi maksimal 30 menit
- b. Waktu tunggu obat racikan maksimal 60 menit

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 (Kepmenkes, 2008).

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas dan sampai saat ini belum ada penelitian tentang waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di RSIA AMC Metro maka diperlukan

penelitian untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di instalasi farmasi RSIA AMC Metro. Harapannya hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran waktu tunggu pelayanan resep sehingga menjadi bahan evaluasi bagi petugas farmasi di RSIA AMC Metro untuk memberikan pelayanan resep yang lebih baik lagi kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep BPJS rawat jalan di instalasi farmasi RSIA AMC Metro.

METODE PENELITIAN

Alat dan Bahan

Alat-alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Kamera untuk mengambil dokumentasi pada saat penelitian
- b. *Stop watch* untuk menghitung lamanya pengerjaan resep

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah: lembar pengumpul data/formulir pencatat waktu.

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah resep BPJS rawat jalan yang masuk di Instalasi Farmasi RSIA AMC Metro pada bulan Juli 2018. Jumlah sampel resep sebanyak 110 resep, prosedur penarikan sampel

dengan random sampling yaitu dengan mengambil sampel secara acak.

Variabel Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan variabel bebas dan variabel terikat yaitu :

1. Variabel bebas (Independent Variable) adalah variabel yang mempengaruhi variable terikat. Sebagai variabel bebas dalam penelitian ini yaitu jenis resep :
 - Resep obat jadi
 - Resep racikan
2. Variabel terikat (Dependent Variable) adalah variabel yang menjadi pusat perhatian penelitian, variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi variabel independen. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu waktu tunggu pelayanan resep.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui pengamatan langsung/observasi dengan instrument penelitian ini menggunakan Lembar Pengumpul Data (LPD) yang berisi nama pasien, hari, durasi waktu penerimaan resep, skrining resep, pemberian etiket, penyiapan obat, penyerahan obat, serta total waktu pelayanan resep (menit).

Analisis Data

Analisis data dengan menggunakan microsoft excel.

Rumus rata-rata (Mean) :

$$X = \Sigma X / N$$

Keterangan:

- X = waktu rata-rata
 ΣX = jumlah waktu pelayanan
N = jumlah resep

Penilaian kecepatan pelayanan resep ini dikatakan memenuhi persyaratan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit. apabila :

1. Untuk resep obat jadi, memenuhi persyaratan apabila kecepatan waktu pelayanan ≤ 30 menit.
2. Untuk resep obat racikan, memenuhi persyaratan apabila kecepatan waktu pelayanan ≤ 60 menit

Cara Kerja

Cara kerja yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menyiapkan lembar pengumpul data untuk waktu tunggu pelayanan resep

- b. Meminta izin Kepada Direktur RSIA AMC Metro untuk melakukan penelitian
- c. Mengumpulkan data penelitian
- d. Melakukan analisis hasil data yang diperoleh dan membuat laporan penelitian.

lebih sebanyak 50 resep terdiri dari resep obat jadi dan racikan. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 110 resep BPJS rawat jalan. Berdasarkan jenis resep, sampel yang didapatkan menunjukkan bahwa resep obat jadi lebih banyak dibandingkan dengan resep racikan dengan persentase sebesar 63,64 %. Resep racikan paling banyak ditemukan pada poli anak sedangkan resep obat jadi paling banyak ditemukan pada poli kebidanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dari hasil penelitian, diperoleh data bahwa resep BPJS rawat jalan yang masuk ke instalasi farmasi RSIA AMC Metro per hari kurang

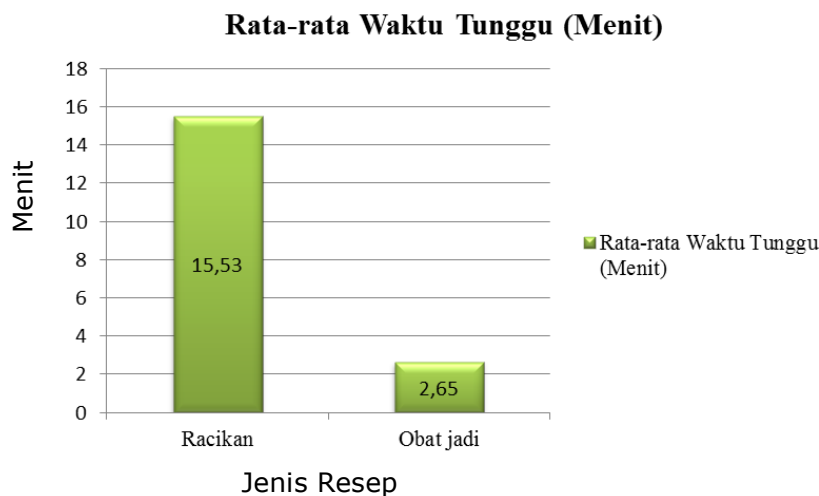
Tabel 1.
Jumlah sampel berdasarkan jenis resep yang dilayani di Instalasi Farmasi RSIA AMC Metro

No	Jenis resep	Jumlah Sampel	Persentase
1	Racikan	40 Resep	36,36 %
2	Obat jadi	70 Resep	63,64 %
	Total	110 Resep	100 %

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep yaitu 15,53 menit untuk resep racikan dan 2,65 menit untuk resep obat jadi. Data lengkap dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2.
Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep

Jenis Resep	Jumlah Resep	Jumlah Waktu Tunggu (Menit)	Rata-rata Waktu Tunggu (Menit)	
			Dari hasil penelitian	Kepmenkes No 129 Tahun 2008
Racikan	40	621,32	15,53	≤ 60 menit
Obat jadi	70	185,24	2,65	≤ 30 menit



Gambar 1. Diagram rata-rata waktu tunggu pelayanan resep

Pembahasan

Pengambilan data kecepatan waktu tunggu pelayanan resep menggunakan LPD (lembar pengumpulan data). Dari lembar pengumpul data tersebut diperoleh, jumlah sampel untuk resep racikan sebanyak 40 resep dan untuk obat jadi sebanyak 70 resep. Pada hasil yang telah didapat resep racikan lebih sedikit dibandingkan resep obat jadi, hal ini disebabkan karena jam praktek dokter spesialis anak pada RSIA AMC kurang lebih 2 (dua) jam per hari yaitu dimulai pukul 08.00 WIB s.d 10.00 WIB, sehingga jumlah kunjungan pasien BPJS rawat jalan di poli anak yang biasanya mendapat resep racikan lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah pasien BPJS rawat jalan di poli kebidanan yang biasanya

mendapatkan resep obat jadi, karena jam prakteknya sebanyak 12 (dua belas) jam per hari yaitu dimulai dari Pukul 09.00 WIB s.d 21.00 WIB sehingga kunjungan pasien BPJS rawat jalan di poli kebidanan lebih banyak.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di instalasi farmasi RSIA AMC Metro dengan jumlah sampel 110 resep, diperoleh data jumlah sampel untuk resep racikan sebanyak 40 resep dengan rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep selama 15,53 menit, sedangkan jumlah sampel untuk resep obat jadi sebanyak 70 resep dengan rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep selama 2,65 menit. Dari data tersebut diketahui bahwa pelayanan resep di instalasi farmasi RSIA AMC Metro telah

sesuai dengan standar waktu tunggu yang tercantum dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu untuk resep racikan ≤ 60 menit dan resep obat jadi ≤ 30 menit.

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.

Faktor kedua penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan resep adalah dari faktor Sumber daya manusia (SDM) ditinjau dari segi kuantitas masih kurang memadai, banyak atau sedikitnya tenaga teknis kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit sangat mempengaruhi kecepatan pelayanan resep di instalasi tersebut. Sehingga pada prakteknya ketika petugas farmasi yang melayani resep hanya satu atau dua orang saja maka banyak terjadi penumpukan resep khususnya resep racikan dari poli

anak, karena resep racikan memerlukan waktu yang lebih lama, tidak hanya mempersiapkan obat tetapi juga perlu perhitungan dosis obat, serta melakukan peracikan obat.

Faktor ketiga adalah dalam proses skrining resep yang terdiri dari skrining administratif dan skrining farmasetis, didalam skrining resep ada beberapa hal yang harus menggunakan tenaga teknis farmasi yang berpengalaman, pengetahuan luas dan ketanggapan dalam membaca resep dan menyiapkan obat. Selain itu juga ada beberapa permasalahan di skrining resep seperti resep kurang jelas, dosis kurang jelas, tulisan dokter kurang jelas dan lain-lain yang mengakibatkan tenaga teknis kefarmasian harus mendiskusikannya dengan Apoteker atau Dokter.

Faktor keempat adalah peralatan fasilitas atau sarana dan prasarana. Sebagai contoh dengan adanya peralatan seperti blender dan *sealing equipments* (alat untuk merekatkan kertas puyer agar tertutup rapat dan kedap dari udara luar) maka proses penyiapan obat racikan akan semakin cepat dibandingkan dilakukan dengan cara manual.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di instalasi farmasi RSIA AMC Metro tentang waktu tunggu pelayanan resep BPJS rawat jalan dapat disimpulkan bahwa rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan adalah 15,53 menit, sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep obat jadi adalah 2,65 menit. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien BPJS rawat jalan di Instalasi Farmasi RSIA AMC Metro telah memenuhi standar pelayanan minimal yang tercantum dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, yang menerangkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep yaitu untuk resep obat jadi ≤ 30 menit dan untuk resep racikan ≤ 60 menit.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuningtyas, P. 2012. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum di Depo Farmasi Rawat Jalan RS Karya Bhakti Tahun 2011*. Tesis, FKM, Universitas Indonesia.
- Aryani, F., Anggraini, D. & Yani, N.P., 2014. *Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Pekanbaru*. Jurnal, 3 (September), 4-9
- Embrey M., 2012, *Managing Access to Medicines and Health Technologies*, Arlington, USA
- Indrasanto et al., 2006, *Glosarium Data & informasi kesehatan, Pusat Data dan Informasi Departemen Kesehatan Republik Indonesia*, Jakarta
- Giddings, M.J., Gray, A.L., & Hannon, T.A. (2005) ., *Improving Pharmacy Services at Lerdsin Hospital.*, Worchester: Worchester Polytechnic Institute.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit*.
- Kementerian Kesehatan RI, 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*.
- Maftuhah Aida, Susilo Rinto, 2016. *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Depo Farmasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon Tahun 2016*. Jurnal.
- Puspitasari, A., 2011. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum di Depo Farmasi Rawat Jalan RS. Karya Bhakti Tahun 2011*. Tesis, Universitas Indonesia.
- Rusdianah, E, 2017. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit*. Jurnal, Volume VII Nomor 1, Februari 2017.
- Septini, R, 2012. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan Di Yanmasum Farmasi RSPAD*

- Gatot Subroto Tahun 2011. Tesis, FKM, Universitas Indonesia.
- Siregar, Sri Endang, 2018. *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara*. Skripsi, Universitas Sumatera Utara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta
- Undang-Undang Republik Indonesia, 2009. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*.
- Widiasari E, 2009. *Laporan Praktikum Kesehatan Masyarakat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009*. Program Sarjana Kesehatan Masyarakat FKM UI, Depok.
- Wongkar, L. 2000. *Analisis Waktu Pelayanan Pengambilan Obat Di Apotek Kimia Farma Kota Pontianak*. Tesis, Program Pascasarjana Universitas Indonesia.