

Profil Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di RSUD Kota Mataram Tahun 2018

Ika Andhyka¹, Hardiono Adisaputra¹, dan Lalu Muhammad Imam Hidayatullah¹

¹Jurusan Ilmu Farmasi, Universitas Nahdlatul wathan, Mataram, Indonesia

Abstrak: Beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya yaitu waktu tunggu (periksa kesehatan maupun pelayanan resep). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran dari waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram. Penelitian ini dilakukan tahun 2018 dengan sampel sebanyak 99 resep. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan item obat banyak $\geq 2,2$ memiliki waktu tunggu lebih lama dibandingkan dengan waktu tunggu item obat sedikit $\leq 2,2$. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan status pasien BPJS memiliki waktu terlama, dan pasien dengan status umum memiliki waktu tercepat. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan hari, hari Selasa memiliki waktu terlama, dan hari Rabu memiliki waktu tercepat. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan jam keramaian, jam ramai memiliki perbedaan waktu tunggu dengan jam tidak ramai sekitar 00:25 menit untuk resep non racikan dan 00:36 menit untuk resep racikan, jam ramai memiliki waktu terlama dibandingkan jam tidak ramai. Hasil dari penelitian ini menunjukkan waktu tunggu rata-rata pelayanan resep untuk non racikan sebesar 00:25 menit dan racikan sebesar 00:36 menit.

Kata Kunci: Waktu tunggu, pelayanan resep, Instalasi Farmasi

1. Pendahuluan

Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna atau menyeluruh yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Kemenkes, 2014).

Instalasi farmasi rumah sakit bertanggung jawab terhadap semua perbekalan farmasi dan termasuk salah satu *revenue center* di rumah sakit (Rakhmisi D, 2006). Dengan banyaknya permintaan obat oleh pasien rawat jalan dan rawat inap dari poli-poli maupun bagian lain dari rumah sakit yang membutuhkan tentunya akan meningkatkan waktu pelayanan, waktu tunggu pembelian dan meningkatkan jumlah orang yang membeli obat dan alat kesehatan. Dampaknya, timbullah antrian yang panjang tentunya dengan antrian panjang lama-kelamaan menyebabkan orang tidak mau membeli di farmasi rumah sakit.

Sebagaimana penelitian yang telah dilakukan oleh Yulianthy (2012) di farmasi unit rawat jalan pelayanan kesehatan Sint Carolus selatan tahun 2011 diperoleh hasil bahwa waktu tunggu pelayanan resep belum memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Pelayanan Kesehatan Sint Carolus. Penelitian yang dilakukan oleh Fina Aryanani (2014) di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru didapat bahwa waktu tunggu untuk resep racikan sebesar 33,52 menit dan resep non racikan sebesar 22,74 menit dari standar yang ditetapkan rumah sakit Arifin Ahmad untuk resep non racikan belum sesuai standar (<15 menit) dan untuk resep racikan sudah sesuai standar (<60 menit).

Obat racikan merupakan salah satu komponen pelayanan kefarmasian yang diperlukan untuk memberikan atau menyediakan obat sesuai kondisi tertentu yang dialami pasien. Di Indonesia, peresepan obat racikan oleh dokter sangat sering dilakukan dengan alasan lain, dapat menyesuaikan dosis dengan berat badan anak, biaya yang relatif murah, dan tidak menimbulkan kekhawatiran pasien bila komponen obat terlalu banyak.

Obat jadi/obat nonracikan adalah obat dalam keadaan murni atau campuran dalam bentuk serbuk, cairan salap, pil, supositoria, atau dalam bentuk lain yang mempunyai nama teknis sesuai dengan farmakope Indonesia resep racikan dan non racikan berbeda.

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu identik dengan kebosanan, kecemasan, stress, dan penderitaan bahkan dapat menurunkan kualitas hidup serta harapan hidup. Waktu tunggu yang lama beresiko menurunkan kepuasan pasien dan dapat menurunkan mutu pelayanan kesehatan. Pasien juga akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak cepat sembuh, waktu tunggu lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional.

RSUD kota mataram merupakan rumah sakit rujukan di kota mataram dengan jumlah pasien cukup banyak. Data di rumah sakit kota mataram jumlah pasien perhari kurang lebih 400 orang. RSUD Kota Mataram belum memiliki setandar waktu tunggu yang ditetapkan dari pihak rumah sakit tersebut.

Berdasarkan hal tersebut penulis ingin melakukan penelitian mengenai "Profil waktu tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di RSUD Kota Mataram Tahun 2018".

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah survey dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. digunakan untuk pengamatan jumlah waktu tunggu dalam menyelesaikan resep dan wawancara mendalam untuk mengetahui pendapat Kepala Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram untuk memperkuat data-data yang didapatkan secara kuantitatif.

Populasi penelitian ini adalah semua resep pasien rawat jalan yang masuk setiap hari senin sampai dengan sabtu yang diterima di IFRS Kota Mataram pada bulan Juni Tahun 2018. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah 100 resep pasien yang masuk ke Depo Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram pada bulan Juni 2018.

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan *proportional random samling* dengan mengambil sampel secara acak (Sugiyono, 2008).

Tabel 1. Jumlah sampel penelitian di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram Periode Januari – Maret 2018

Bulan	Jumlah Resep
Januari	9600
Februari	7200
Maret	12000
Jumlah	28800
$\bar{x}$	7200

Dalam penelitian ini untuk menentukan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + N (d^2)}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d² = Persentase Kesalahan

Berdasarkan hasil perhitungan, maka didapat hasil 99 resep pasien sebagai jumlah sampel minimal yang akan digunakan dalam penelitian.

$$n = \frac{7200}{1 + 7200 (0,1^2)}$$

$$n = \frac{7200}{72,01} = 99,98$$

$$n = 100$$

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Rata-rata waktu tunggu pelayanan Resep di Depo Rawat Jalan RSUD Kota Mataram pada Bulan September 2018

Resep	Jumlah resep	Rata-rata waktu tunggu (menit)	Ketetapan Kemenkes No. 129 Menkes/II/2008 (menit)
Non racikan	71	00:25	Maksimal ≤ 30
Racikan	28	00:36	Maksimal ≤ 60

Waktu Tunggu Pelayanan Resep

1. Item Obat

Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram pada bulan September tahun 2018 berdasarkan item obat. Jumlah item obat sedikit yang non racikan lebih sedikit dibandingkan jumlah item obat banyak, seperti dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Rata-rata waktu tunggu pelayanan Resep di Depo Rawat Jalan RSUD Kota Mataram pada Bulan September tahun 2018 Berdasarkan Item Obat.

Resep	Item obat (banyak) (≥ 2,2 item obat)		Item obat (sedikit) (≤ 2,2 item obat)	
	Jumlah resep	Waktu rata-rata	Jumlah resep	Waktu rata-rata
Non racikan	38	00:26	33	00:24
racikan	23	00:37	5	00:30

2. Status Pasien

Di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram resep yang masuk adalah resep umum dan resep BPJS, dari kedua resep tersebut yang memiliki waktu tunggu lama adalah BPJS, seperti dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di depo rawat jalan RSUD Kota Mataram pada Bulan September Tahun 2018 berdasarkan Status Pasien.

No	Umum		BPJS	
	Jumlah resep	Waktu rata-rata	Jumlah resep	Waktu rata-rata
1	1	00:05	70	00:25
2	-	-	28	00:36

3. Waktu padat kunjungan

Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di depo rawat jalan Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram pada bulan September berdasarkan jam padat pengunjung. Pembagian jam padat dipisahkan atas racikan dan non

racikan. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pada jam ramai (08.00-21.00) memiliki waktu lebih lama dibanding dengan jam tidak ramai (jam selain jam ramai). Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel. 4

Tabel 5. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Depo Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram Periode Bulan September Tahun 2018 Berdasarkan Jam Padat.

Jenis resep depo rawat jalan Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram	Waktu Padat (Jam 09.00 -12.00)		Waktu non Padat (Jam 08.00-09.00) dan (jam 12.00-14.00)	
	Jumlah resep	Waktu rata-rata	Jumlah resep	Waktu rata-rata
Non Racikan	62	00:28	9	00:24
Racikan	22	00:40	6	00:35

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. RSUD Kota Mataram telah memenuhi standar minimal rumah sakit yang ditetapkan pemerintah yaitu untuk obat non racikan maksimal ≤ 30 menit dan untuk obat racikan maksimal ≤ 60 menit. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram Periode September Tahun 2018 untuk resep non racikan memiliki rata-rata waktu tunggu sebesar 00:25 menit dan rata-rata waktu tunggu untuk resep racikan sebesar 00:36 menit. Saran bagi RSUD Kota Mataram khususnya Instalasi Farmasi harus memiliki SOP agar petugas lebih meningkatkan waktu tunggu dan tidak menimbulkan antrian panjang dan pada saat dilakukan penelitian penulis sering mendapatkan kekosongan obat dari resep BPJS maupun resep umum ini mengakibatkan pasien merasa kecewa dengan pelayanan yang ada di RSUD Kota Mataram.

Widiasari E, (2009) dan Wongkar L, (2000), menyebutkan bahwa ada hubungan antara jumlah item dengan waktu tunggu pelayanan resep. Hasil penelitian yang dilakukan diperoleh bahwa ada hubungan antara jumlah item obat dengan waktu pelayanan resep, dimana jumlah item obat $> 2,2$ item untuk resep non racikan mempunyai waktu pelayanan lebih lama yaitu sebesar 00:25 menit dan yang racikan sebesar 00:36 menit dibandingkan jumlah item obat $< 2,2$ item obat untuk resep non racikan yaitu sebesar 00:24 menit untuk item obat sedikit sedangkan resep racikan membutuhkan waktu 00:30 menit. Hal tersebut terlihat jelas setiap penambahan jumlah item banyak mempengaruhi penambahan waktu dalam setiap tahap dari penerimaan resep sampai diberikan kepada pasien, dibandingkan dengan item obat sedikit.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram bahwa ada hubungan antara status pasien dengan waktu tunggu pelayanan resep dimana status pasien BPJS mempunyai waktu lebih lama yaitu 00:25 menit untuk non racikan dan 00:36 menit untuk racikan sedangkan untuk pasien umum sebesar 00:05 menit untuk non racikan resep racikan untuk pasien umum tidak ada karena disebabkan

kekosongan obat di depo rawat jalan Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram maka dari itu pasien disuruh membeli di apotek luar. Lamanya waktu tunggu pasien Pasien BPJS karena harus dilihat resepnya apakah obat yang di terima pasien tersebut di tanggung atau tidak oleh BPJS. sehingga petugas harus mengkonfirmasi ke dokter yang bersangkutan apakah obat bisa diganti dengan obat generik dengan komposisinya yang sama, hal tersebut tentu memakan waktu untuk resep racikan yang disebabkan oleh pasien setelah selesai berobat dari berbagai poli menyerahkan resep secara bersamaan di depo rawat jalan dan mengakibatkan penumpukan resep pada jam tersebut. disarankan pada depo rawat jalan untuk menambahkan pegawai pada jam 09.00-12.00 atau jam keramaian agar pelayanannya lebih cepat dan pemberian KIE dapat terlaksana dengan maksimal agar pasien merasa puas dengan pelayanan di Instalasi Farmasi khususnya di depo rawat jalan RSUD Kota Mataram.

Fina Aryanani (2014) juga menyebutkan jenis resep obat racikan mempunyai waktu pelayanan yang lebih lama dibandingkan dengan jenis resep non racikan. Dari hasil penelitian yang diperoleh bahwa jenis resep obat racikan membutuhkan waktu yang lama karena harus menghitung, mengambil berapa banyak obat yang diperlukan sesuai dengan dosis maksimal yang diperbolehkan, serta memperhatikan kebersihan alat-alat yang akan digunakan agar bahan obat yang akan diracik tidak tercampur dengan bahan obat yang lain, setelah itu obat digerus sampai halus baru di bungkus. Bagian ini memerlukan petugas dari tenaga farmasi yang sudah berpengalaman, semakin lama bekerja maka waktu yang dibutuhkan semakin singkat.

Pelayanan waktu tunggu di RSUD Kota Mataram sudah sesuai standar hanya saja pada saat jam-jam tertentu atau hari-hari tertentu petugas lupa akan tanggung jawabnya sendiri untuk memberikan KIE yang semaksimal mungkin, jika pasien tidak bertanya maka petugas yang ada disana tidak menjelaskan secara rinci tentang obat yang telah diresepkan oleh dokter hanya sekedar aturan pakai dan kapan akan diminum obat tersebut, jadi ada beberapa pasien kebingungan dengan obat yang diterimanya. Untuk menghindari hal-hal tersebut petugas diharapkan agar memberikan KIE lebih maksimal walaupun pasien tidak bertanya tentang obat yang diresepkan oleh dokter untuk pasien tersebut, petugas seharusnya lebih mengerti dari pada pasien agar pelayanan lebih baik lagi.

4. Kesimpulan

Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram Tahun 2018:

- Untuk resep non racikan 00:25 menit
- Untuk resep racikan 00:36 menit.

Daftar Pustaka

- Aditama YT, 2000, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, jakarta: Press Universitas Indonesia
- Ayuning T P, 2011, *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum Depo Farmasi Rawat Jalan RS Karya Bakti Tahun 2011*. Skripsi Depok: Universitas Indonesia.
- Departemen kesehatan RI, 2014, *Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*, Jakarta.
- Kemenkes, 2008, *Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, Jakarta.
- Kemenkes, 2014, *Permenkes No. 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*, Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2010 *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rakhmisari D 2006, *Bahan Kuliyah Manajemen Instalasi Farmasi Rumah Sakit*. Program Diploma III Permahsakitan Jakarta : FKUI.
- Siregar & Amalia 2003, *Farmasi Rumah Sakit Teori Dan Penerapannya*. Jakarta: EGC.
- SeptiniRenni, 2012, *Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan Di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Soebroto*. Skripsi Depok : Universitas Indonesia.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Syamsuni, 2006, *Ilmu Resep*. Jakarta : EGC Kedokteran.
- Sulaiman A, 2011, *Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan resep di Apotek Rawat Jalan RSUD PROF.DR.H ALOEI SABOE Kota Gorontalo*. KTI Gorontalo: Univesitas Negeri Gorontalo.
- Widiasari E, 2009, *Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tugu Ibu Depok*. Skripsi Depok : Universitas Indonesia.
- Wongkar L, 2001, *Analisis Waktu Pelayanan Pengambilan Obat Di Apotek Kimia Farma Kota Pontianak Tahun 2000*. Skripsi Depok : Program Pasca Serjana Universitas Indonesia.
- Yulia Y, 1996 *Analisis Alokasi Waktu Kerja dan Hubungannya dengan Kualitas Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi RSU PMI Skripsi Bogor*. Depok: Program Pasca Serjana Universitas Indonesia.