



**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN DI
INSTALASI FARMASI RSUD PANDAN ARANG BOYOLALI PERIODE
JULI TAHUN 2019**

ARTIKEL

Oleh :

Dewi Kartika Yulien

050217A030

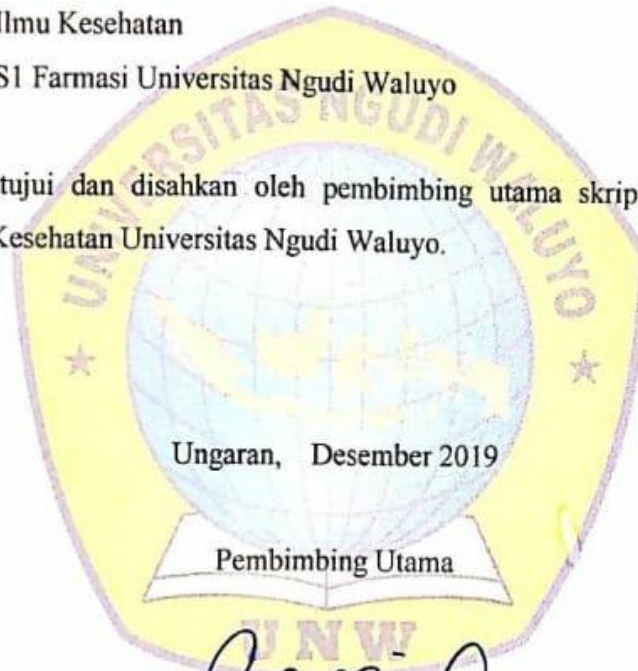
**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2019**

LEMBAR PENGESAHAN ARTIKEL

Artikel dengan judul “Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rsud Pandan Arang Boyolali Periode Juli Tahun 2019” yang disusun oleh

Nama : Dewi Kartika Yulien
Nim : 050217A030
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : S1 Farmasi Universitas Ngudi Waluyo

Telah disetujui dan disahkan oleh pembimbing utama skripsi program studi S1 Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.



Ungaran, Desember 2019

Pembimbing Utama

Ragil Setia Dianingati., S.Farm.,M.Sc, Apt

NIDN. 0622079301

EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSUD PANDAN ARANG BOYOLALI PERIODE JULI TAHUN 2019

Ragil Setia Dianingati¹⁾ Fania Putri Luhurningtyas²⁾ Dewi Kartika Yulien³⁾
Program Studi Farmasi, Universitas Ngudi Waluyo
Email : Dewiyulienfarmasi@gmail.com

INTISARI

Latar Belakang: Instalasi farmasi merupakan salah satu unit kerja yang berperan sebagai penyelenggaraan kegiatan kefarmasian di Rumah sakit. Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu yang merupakan waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan obat yang dimulai sejak pasien menyerahkan resep kepada petugas farmasi sampai waktu apoteker menyerahkan obat kepada pasien disertai pemberian komunikasi informasi dan edukasi (KIE).

Tujuan: Untuk mengetahui kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Boyolali terhadap standar pelayanan minimal rumah sakit.

Metode: Desain penelitian ini menggunakan observasional dengan analisis deskriptif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel 200 resep. Data diambil menggunakan lembar pengambilan data yang berisi penerimaan resep, skrining resep, penyiapan obat dan penyerahan obat.

Hasil: Resep yang memenuhi standar waktu tunggu pelayanan resep sebanyak 91 resep racikan dan sebanyak 72 untuk resep non racikan dengan rata-rata obat racikan sebanyak 43.59 ± 993.73 menit dan rata-rata waktu tunggu untuk obat non racikan sebanyak 26.15 ± 219.81 menit.

Kesimpulan : Rata-rata waktu tunggu baik resep racikan dan non racikan sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit.

Kata kunci : Waktu Tunggu, Pelayanan Resep, Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

Kepustakaan: 21 (2003-2017)

ABSTRACT

Background: Pharmacy unit is responsible to provide pharmaceutical services in the hospital. One of the minimum standards for pharmaceutical services in the hospital is waiting time which is the time needed to dispense medicine that starts from the patients submit the prescription to the pharmacist until the pharmacists give the medicines to the patient followed by providing information and education communication.

Objective: To examine the suitability of the waiting time to dispense the medicines for outpatient at Pandan Arang Boyolali Regional Public Hospital to the minimum hospital service standards.

Method: This study used observational descriptive analysis with sampling techniques using accidental sampling with a sample size of 200 prescriptions.

Result: Prescriptions that met the waiting time standard for prescription services are 91 for personalized medicines 43.59 ± 993.73 minutes in average and 72 for non-personalized medicines with an average of 26.15 ± 219.81 minutes.

Conclusion: The average waiting time for both personalized medicine and non personalized medicines met the minimum standard of pharmaceutical services in hospital.

Keyword: waiting time, pharmaceutical services, hospital

References: 21 (2003-2017)

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, waktu tunggu identik dengan kebosanan, stres, dan penderitaan dan bahkan dapat menurunkan kualitas hidup serta harapan hidup. Waktu tunggu pelayanan yang baik berhubungan dengan kepuasan pelanggan, sehingga rumah sakit harus dapat mengontrol waktu pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien (Febriana, 2012).

Instalasi farmasi merupakan salah satu unit kerja yang berperan sebagai penyelenggaraan kegiatan kefarmasian di Rumah sakit. Dalam beberapa dekade terakhir ini, pelayanan instalasi farmasi rumah sakit telah berkembang dengan pesat, mulai dari pelayanan farmasi tradisional (pelayanan produk farmasi) yang terkadang juga disebut dengan *drug dispenser* sampai kepada pelayanan farmasi klinik, pendidikan, dan penelitian (Lintang, dkk, 2017).

Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di Rumah Sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar yang ditetapkan Kementerian Kesehatan adalah ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat racikan yaitu ≤ 60 menit (Kepmenkes, 2008).

Berdasarkan uraian di atas peneliti terdorong untuk melakukan penelitian mengenai evaluasi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali periode Juli tahun 2019

2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka dapat diambil rumusan masalah pada penelitian ini adalah Apakah waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Pandan Arang Boyolali sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit ?

3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Pandan Arang Boyolali terhadap Standart Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

B. METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian observasional dengan analisis deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. Penelitian deskriptif ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada baik yang bersifat alamiah atau rekayasa manusia dengan pendekatan *cross sectional*. Pendekatan *cross sectional* merupakan rancangan penelitian dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan atau sekali waktu dan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*.

2. Populasi Dan Sempel

- Populasi dalam penelitian ini adalah resep pasien rawat jalan yang masuk di Instalasi farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali, populasi sebelumnya pada bulan Januari sebanyak 7000 resep.
- Pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan metode *random sampling* yaitu pengambilan sampel penelitian secara acak pada saat penelitian di Rumah Sakit Pandan Arang Boyolali. Besar sampel pada penelitian ini ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

Rumus Slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi = 7000 resep

d²= presisi / margin (diterapkan 10%)

perhitungan sampel resep obat racikan maupun non racikan adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{7000}{7000 \cdot 0,1^2 + 1}$$

$$n = \frac{7000}{71}$$

$$n = 100 \text{ resep}$$

Berdasarkan dari perhitungan rumus tersebut di dapatkan sampel sebanyak 100 resep untuk masing-masing resep racikan maupun non racikan, sehingga total sampel yang dibutuhkan adalah 200 sampel.

Dengan kriteria sampel resep yang diambil:

- a. Kriteria Inklusi
 - 1) Resep pasien rawat jalan.
 - 2) Resep yang masuk di instalasi farmasi pada hari Senin- Sabtu.
- b. Kriteria Eksklusi
Resep pasien rawat jalan yang penyerahan resepnya saat waktu pengamatan namun pengambilan obatnya diluar waktu pengamatan

3. Analisa Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Univariat, bertujuan untuk mendeskripsikan masing-masing variabel meliputi waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi. Data waktu tunggu dirubah dalam satuan menit kemudian dengan menggunakan statistik dihitung *mean* dan standar devisiasinya. Hasil kemudian dianalisis secara deskriptif dan dibandingkan dengan standar pelayanan minimal waktu tunggu baik obat jadi maupun obat racikan. Data kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan diagram. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. *Mean*

$$X = \frac{\sum X}{n}$$

Keterangan :

\bar{x} = waktu rata- rata

$\sum X$ = Jumlah waktu pelayanan

n = Jumlah sampel

2. Standar Devisiasi

$$SD = \sqrt{\frac{(x-\bar{x})^2}{n-1}}$$

Keterangan :

SD = Standar Devisiasi

\bar{x} = Mean

n = Banyak Sampel

x = Data

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik berdasarkan status pasien yang digunakan adalah semua resep obat di Instalasi Rawat jalan. Pada hasil penelitian ini status pasien adalah pasien BPJS yang masuk di Instalasi Farmasi RawatJalan RSUD Pandan Arang Boyolali.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis pada bulan Juli 2019 di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Pandan Arang Boyolali diperoleh data sebagai berikut :

1. Jumlah sampel

Tabel 4.1 Jumlah sampel

No	Klasifikasi	Sampel
1	Racikan	100
2	Non racikan	100
Jumlah		200

Jumlah resep pada awal bulan juli sebanyak 1500 resep yang terdiri dari resep racikan dan nonracikan. Berdasarkan perhitungan sampel dengan menggunakan metode *random sampling* didapatkan hasil untuk resep racikan sebanyak 100 sampel dan resep non racikan sebanyak 100 sampel.

2. **Rata-rata waktu tunggu berdasarkan jenis resep**

Tabel 4.2 Rata-Rata waktu tunggu Resep Racikan dan Non racikan

No	Jenis Resep	Jumlah	Rata-rata (Menit)
1	Racikan	100	43.59±993.73
2	Non Racikan	100	26.15±219.81

Hasil dari evaluasi ini didapatkan bahwa rata-rata waktu tunggu yang diperlukan untuk resep racikan yaitu 43.59±993.73 menit dan untuk non racikan 26.15 ±219.81 menit.

3. **Hasil Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Resep**

Tabel 4.3 waktu tunggu pelayanan obat racikan dan non racikan dengan Permenkes RI No 129 Tahun 2008

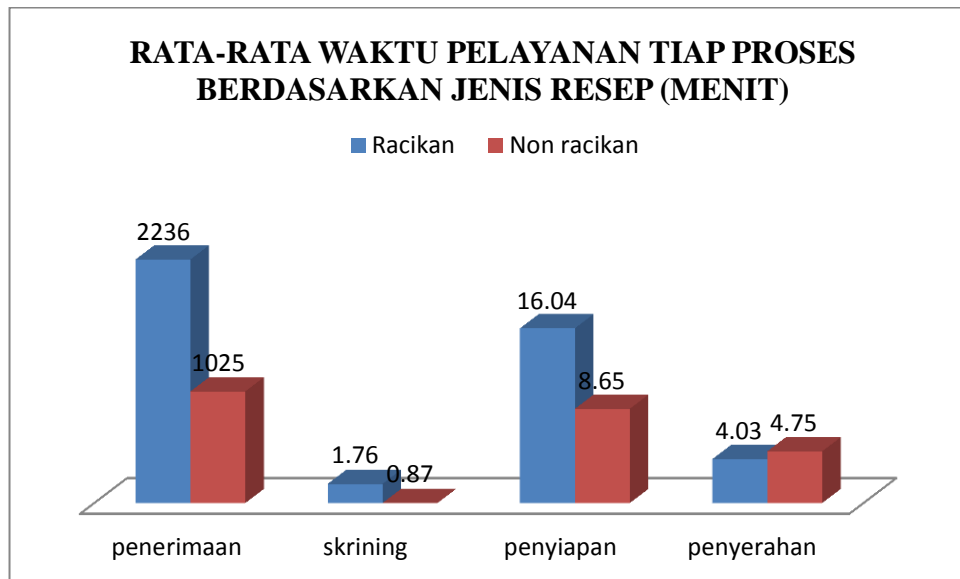
No	Jenis Resep	Jumlah Resep	Klasifikasi	
			Sesuai	Tidak Sesuai
1	Racikan	100	91	9
2	Non Racikan	100	72	28
Jumlah		200	163	37

Berdasarkan kesesuaian waktu tunggu pelayanan obat dalam Permenkes RI No 129 Tahun 2008 untuk obat racikan ≤60 menit dan obat non racikan ≤30 menit. Berdasarkan evaluasi didapatkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep racikan yang sesuai adalah 91 resep dan untuk waktu tunggu pelayanan resep non racikan yang sesuai adalah 72 resep.

4. **Rata-rata waktu pelayanan tiap proses berdasarkan jenis resep**

Tabel 4.4 Rata-rata pelayanan pada tiap proses

No	Jenis Resep	Rata-rata Proses Pelayanan Resep (Menit)			
		Penerimaan	Skrining	Penyiapan	Penyerahan
1	Racikan	22.36±794.83	1.76±212.26	16.04±492.35	4.03±242.93
2	Non Racikan	10.25±503.11	0.87±48.47	8.65±427.80	4.75±513.37



Gambar 4.2 Rata-rata waktu pelayanan tiap proses berdasarkan jenis resep

Berdasarkan hasil evaluasi didapatkan bahwa rata-rata waktu pelayanan tiap proses berdasarkan jenis resep, untuk resep racikan berturut-turut dari penerimaan 22.36 menit, skrining 1.76 menit, persiapan 16.04 menit, penyerahan 4.03 menit serta untuk resep non racikan berturut-turut dari penerimaan 10.25 menit, skrining 0.87 menit, persiapan 8.65 menit dan penyerahan 4.75 menit.

D. PENUTUP

1. Kesimpulan

Jumlah resep yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 resep racikan dan 100 resep non racikan. Resep yang memenuhi standar waktu tunggu pelayanan resep sebanyak 91 resep racikan dan sebanyak 72 untuk resep non racikan.

Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan adalah 43.59 ± 993.73 menit, sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep non racikan adalah 26.15 ± 219.81 menit.

Rata-rata waktu tunggu baik nonracikan sudah sesuai, akantetapi untuk waktu tunggu resep racikan belum sesuai dengan standar Permenkes No.129 Tahun 2008.

2. Saran

- a. Diharapkan Rumah Sakit dapat lebih meningkatkan mutu pelayanan yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan resep dengan cara menambah SDM.
- b. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang evaluasi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD lainnya untuk menjadi acuan penelitian sebelumnya dan penelitian selanjutnya, juga

untuk mengetahui waktu tunggu yang efisien sesuai dengan standar kepmenkes.

E. DAFTAR PUSTAKA

Brown TR, 2006, *Handbook Of Institutional Pharmacy Practice*, 4th ed, The American Society Of Hospital Pharmacist Inc, Bethesda.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2009, *Undang Undang No. 44 Tahun 2009. Tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

Febriana N, 2012. *Pemanfaatan Waktu Tunggu Dengan Edukasi Kesehatan*.

Gultom, Rumondang Jenny. 2008. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008*. Universitas Indonesia, Permintaan Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Skripsi.

Hidayah Karuniawati, Ika Gilar Hapsari, Marwiani Arum, Adiva Tanyas Aurora, Nungky Asmaraning Wahyono, 2016. *Evaluasi Waktu Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal, (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di RSUD Kota Salatiga*. Fakultas Farmasi Universitas, Muhammadiyah Surakarta , RSUD Salatiga.

Karlinger, 2016, *Asas Asas Penelitian Behavior*, Edisi 3, Cetakan 7, PT Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Kemenkes, 2009. *Undang Undang RI Nomor 36 tahun 2009. Tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indoneia.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor :129/ Menkes/ SK / II / 2008. *Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta.

Lintang, Marfia G., Maramis, Franckie R.R., Rumayar, Adisti A., 2017. *Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado 2017*. Universitas Sam Ratulangi.

Mashuda, A., 2011, *Pedoman Cara Pelayanan Kefarmasian Yang Baik*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.

Menkes, RI. (2014). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI .

Menkes, RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 72 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.

- Miftuhah, A., & Susilo, R. (2016). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Depo Farmasi RSUD Gunung Jati Cirebon. *Jurnal Farmasi Cirebon*, 41-42.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340 Tahun 2010. *Tentang Klasifikasi Rumah Sakit*.
- Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 *Tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit*. Jakarta :Depkes RI.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014. *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta.
- Purwandari, Katrinnada nurma., suryoputro antono., arso, septo pawelas.,2017. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Depo Farmasi Gedung MCEB Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang 2017*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Siregar, C dan Amalia, L 2003. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Pipintri Margiluruswati, L.I. Irmawati 2017. *Analisis Ketetapan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien JKN Dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 2017*. Studi Di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada.
- Puspitasari, A. (2012). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum di Depo Farmasi Rawat Jalan RS. Karya Bhakti . *Tesis*, 62.
- Wijaya, H. (2012). Analisis Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu. *Tesis*, 55.