
**Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadi Pasien Rawat Jalan
Di Rsup Prof. DR. R. D. Kandou**

Juliana Melda Mawikere¹, Douglas N. Pareta^{1*}, Jeane Mongi¹, Joke L. Tombuku²,
Hanna M. Rumagit¹, Friska M. Montolalu¹

¹Program Studi Farmasi, Fakultas MIPA, Universitas Kristen Indonesia Tomohon

²Program Studi Biologi, Fakultas MIPA, Universitas Kristen Indonesia Tomohon

*Penulis Korespondensi; paretadouglas@gmail.com

Diterima: 4 April 2024 ; Disetujui : 26 April 2024

ABSTRAK

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan di rumah sakit adalah lama waktu tunggu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan obat di instalasi farmasi. Kualitas pelayanan akan berpengaruh pada kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan mengetahui berapa lama waktu tunggu pelayanan resep obat jadi pasien JKN rawat jalan di depo Rawat Jalan RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado, apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun 2008. Metode penelitian yang digunakan adalah non- dengan rancangan penelitian deskriptif dengan melakukan pengamatan langsung dan pengambilan data dijalankan bersamaan dengan pelayanan dilaksanakan, serta wawancara untuk mengetahui persepsi dan pendapat pimpinan dan petugas depo. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep obat jadi adalah 58,52 menit. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di depo Rawat Jalan RSUP. Prof. Dr. R. D. Kandou Manado belum memenuhi standar pelayanan minimal waktu tunggu pelayanan resep.

Kata kunci : Rumah Sakit, Waktu Tunggu, RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou

ABSTRACT

One of the determinants influencing patient satisfaction in hospital care is the duration of waiting time patients require to access medications at the pharmacy installation. Service quality is instrumental in patient satisfaction. This research aims to ascertain the duration of waiting time for the dispensing of prescribed medications for JKN outpatient care patients at the Outpatient Pharmacy Depot of RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado, to determine compliance with the minimum hospital service standards as per Minister of Health Decree Number 129 of 2008. The research methodology employed is non-experimental, utilizing a descriptive research design involving simultaneous direct observations and data collection during service provision, complemented by interviews to gauge the perceptions and opinions of depot leaders and staff. Research findings indicate that the average waiting time required to fulfill prescriptions for ready-made medications is 58.52 minutes. This underscores that the average prescription service waiting time at the Outpatient Pharmacy Depot of RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado falls short of meeting the minimum service standard.

Keywords: Hospitals, Waiting Time, RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou

1. PENDAHULUAN

Waktu tunggu pelayanan resep menjadi salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai dari pasien

menyerahkan resep sampai pasien menerima obat dari petugas farmasi. Waktu tunggu pelayanan resep obat pasien dapat dibagi menjadi dua, yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan obat jadi. Standar waktu

tunggu pelayanan resep di rumah sakit diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Dalam Keputusan Menteri Kesehatan tersebut telah ditentukan standar minimal lama waktu tunggu untuk pelayanan resep obat jadi adalah dibawah 30 menit¹.

Dalam penelitian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang, menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien².

Rumah sakit umum pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado sebagai rumah sakit milik Kementerian Kesehatan harus dapat memenuhi persyaratan standar pelayanan minimal rumah sakit yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Meskipun depo Rawat Jalan RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou telah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 yaitu ≤ 30 menit untuk obat jadi, tetapi berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di depo Rawat Jalan RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou, masih banyak pasien yang menunggu dan mengeluhkan terhadap lamanya waktu tunggu pelayanan resep.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, masalah utama yang dihadapi oleh Instalasi Farmasi RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou khususnya di depo Rawat Jalan adalah masih banyak pasien yang mengeluhkan waktu tunggu pelayanan obat. Dengan menganalisis waktu tunggu pelayanan resep obat jadi di Instalasi Farmasi depo Rawat Jalan diharapkan dapat memperbaiki waktu tunggu obat.

2. METODE PENELITIAN

Bahan dan Alat

Alat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jam, laptop, printer, dan alat tulis menulis. Bahan yang digunakan adalah pencatatan waktu pada lembar resep.

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis non eksperimental dengan rancangan penelitian deskriptif dengan melakukan pengamatan langsung dan pengambilan data dijalankan bersamaan dengan pelayanan dilaksanakan,

serta wawancara untuk mengetahui persepsi dan pendapat pimpinan dan petugas depo Rawat Jalan RSUP. Prof. Dr. R. D. Kandou Manado untuk memperkuat data-data yang didapatkan secara kuantitatif selama bulan Juni 2022.

Prosedur Penelitian

- Pembuatan perizinan dari Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Kristen Indonesia Tomohon untuk melakukan penelitian di Instalasi Farmasi RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.
- Pengurusan surat izin penelitian di bagian Diklit RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.
- Melakukan pengambilan data resep dan wawancara di Depo Rawat Jalan RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.
- Penyusunan laporan penelitian.
- Menarik kesimpulan dan saran.

Variabel Penelitian

Variabel data yang diamati dalam penelitian ini adalah waktu tunggu pelayanan resep obat jadi pasien.

Populasi

Populasi penelitian adalah semua resep obat jadi pasien JKN yang masuk setiap hari kerja pada hari Senin sampai Sabtu di Depo Rawat Jalan RSUP. Prof. dr. R. D. Kandou Manado pada bulan Juni tahun 2022.

Sampel

Kriteria eksklusi dari penelitian ini yaitu resep obat yang tidak bisa dipenuhi karena stok obat tidak ada atau habis, resep obat racikan, resep pasien non JKN, dan resep yang penyerahan obatnya tidak sama dengan hari penerimaan resep tersebut.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus Slovin³.

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel yang diambil

N = Jumlah Populasi (diambil dari jumlah resep obat jadi pasien JKN pada bulan Juni 2022)

d = Tingkat kepercayaan/ketepatan yang diinginkan, yaitu 95%.

Jumlah rata-rata resep obat jadi selama 3 bulan terakhir adalah 2100 lembar. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan jumlah resep diatas, jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 336 lembar resep obat jadi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Pengambilan sampel secara *accidental sampling* dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian⁴.

Pemilihan sumber informan yang terkait dengan waktu tunggu pelayanan resep di depo Rawat Jalan RSUP. Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dilakukan dengan Teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin saja dia penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi social yang diteliti⁵.

Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan adalah data primer berupa lama waktu pelayanan resep pasien JKN di depo rawat jalan yang diperoleh

dari hasil pengamatan langsung dan pencatatan waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dengan menggunakan Lembar Pengumpul Data (LPD) yang berisi data nama pasien, waktu (pukul) penerimaan resep, pengerjaan resep, penyerahan obat, serta total waktu pelayanan resep (menit). Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep dilakukan metode wawancara dengan apoteker penanggung jawab, tenaga teknis kefarmasian, dan petugas administrasi depo Rawat Jalan.

Pengolahan dan Analisis Data

Data hasil penelitian dianalisis dengan menghitung rata-rata waktu tunggu pasien dan disajikan dalam bentuk tabel dan data wawancara dinarasikan secara deskriptif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah resep yang masuk ke depo Rawat Jalan akan meningkat seiring dengan banyaknya jumlah poliklinik rawat jalan yang dibuka. Resep yang diterima pada jam 10.00-12.00 adalah yang terbanyak karena mulai pukul 10.00 semua poliklinik sudah lengkap dalam memberikan pelayanannya sehingga depo Rawat Jalan juga terjadi penumpukan resep. Jumlah resep yang diterima di depo Rawat Jalan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep.

Tabel 1. Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep

JAM RESEP DITERIMA	JUMLAH RESEP	WAKTU TUNGGU (MENIT)	RATA-RATA WAKTU TUNGGU (MENIT)	STANDAR BERDASARKAN SPM (MENIT)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
08.00-10.00	91	4826	53,03	≤30
10.00-12.00	117	8168	69,81	≤30
12.00-14.00	98	5762	58,79	≤30
14.00-SELESAI	30	907	30,23	≤30
JUMLAH	336	19663	58,52	

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi yaitu 58,52 menit. Pengerjaan resep yang diterima pada jam 08.00-

10.00 sebanyak 91 resep dengan rata-rata waktu tunggu 53,03 menit, pada jam 10.00-12.00 sebanyak 117 resep dengan rata-rata waktu tunggu 69,81 menit. Pada jam 12.00-14.00

sebanyak 98 resep dengan rata-rata waktu tunggu 58,79 menit dan pada jam 14.00-selesai 30 resep dengan rata-rata waktu tunggu 30,23 menit.

Resep yang diterima pada jam 08.00-10.00 mempunyai waktu tunggu lebih banyak karena pada jam tersebut petugas belum semua melakukan pelayanan. Kedisiplinan jam datang dan profesionalisme petugas sangat berpengaruh dalam pelayanan resep terkait waktu tunggu pelayanan resep.

Resep yang diterima pada jam 10.00-12.00 mempunyai waktu tunggu pelayanan terbanyak karena mulai pukul 10.00 semua poliklinik sudah lengkap dalam memberikan pelayanannya sehingga depo Rawat Jalan juga terjadi penumpukan resep.

Resep yang diterima pada jam 12.00-14.00 mempunyai waktu tunggu pelayanan lebih banyak karena pada jam ini bersamaan dengan jam istirahat petugas depo. Petugas secara bergantian untuk istirahat sehingga hanya sebagian petugas yang melakukan pelayanan resep.

Resep yang diterima pada jam 14.00-selesai mempunyai waktu tunggu lebih sedikit dibandingkan resep yang diterima pada jam lainnya karena pada jam ini semua petugas sudah selesai istirahat makan dan bertugas semuanya. Jumlah resep yang diterima lebih sedikit karena semua poliklinik rawat jalan sudah selesai melakukan pelayanan sehingga tidak ada penumpukan resep.

Dalam proses dispensing sebelum obat diserahkan kepada pasien terkadang terjadi penumpukan obat pasien dikarenakan pada proses ini tentu perlu ketelitian yang tinggi agar tidak terjadi kesalahan pengobatan pada pasien⁶. Berdasarkan dari hasil penelitian rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi 58,52 menit belum sesuai dengan SOP RS maupun dengan SPM RS yang menyebutkan bahwa pelayanan resep obat jadi tidak lebih dari 30 menit.

Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan di RSUP. Prof. Dr. R. D. Kandou diketahui melalui wawancara ada 3, yaitu ketersediaan obat, sumber daya manusia serta sarana dan prasarana.

Pengalaman kerja mempengaruhi perilaku kinerja individu. Semakin lama seseorang bekerja maka semakin tinggi pula produktivitasnya karena semakin

berpengalaman dan mempunyai keterampilan yang baik dalam menyelesaikan tugas yang dipekerjakan kepadanya⁷, namun penelitian yang telah dilakukan, pendidikan dan masa kerja tidak mempunyai hubungan yang bermakna dengan pelayanan⁸. Petugas yang terdiri dari 3 orang apoteker, 5 orang tenaga teknis kefarmasian (1 orang pada tahap penginputan resep, 4 orang pada tahap dispensing pengerjaan resep) dan 2 orang tenaga administrasi, kurang memadai dalam pelayanan resep di depo Rawat Jalan RSUP. Prof. Dr. R. D. Kandou.

Sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan resep juga sangat berpengaruh. Berdasarkan pengamatan, tersedia 5 komputer dan 1 printer faktur dan 1 printer etiket di depo Rawat Jalan. Proses penginputan resep dan kemudian cetak faktur beserta etiket sangat membutuhkan printer faktur dan etiket. Dikarenakan hanya tersedia 1 printer etiket dan 1 printer faktur, maka printer tersebut digunakan secara bersamaan bergantian. Hal ini berpengaruh juga dalam waktu pelayanan resep.

Keberadaan toilet yang ada di depo Rawat Jalan juga rusak, petugas harus ke toilet di luar ruangan. Toilet terdekat yang bisa digunakan berada di jarak 300 m dari depo Rawat Jalan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di depo Rawat Jalan RSUP. Prof. Dr. R. D. Kandou dapat disimpulkan bahwa rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep obat jadi adalah 58,52 menit. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di depo Rawat Jalan RSUP. Prof. Dr. R. D. Kandou Manado tidak memenuhi standar pelayanan minimal waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang menyebutkan bahwa lama waktu tunggu untuk pelayanan resep obat jadi adalah dibawah 30 menit.

5. DAFTAR PUSTAKA

1. Anonim 2008. Keputusan Menteri Kesehatan NO.129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

-
2. Ihsan, M., Ratna K. I., dan Hananditia R. P. 2018. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Terhadap Pelayanan Resep (Penelitian Dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang); *Pharmaceutical Journal Of Indonesia* 201. 3(2): 59-64.
 3. Supardi, dan Surahman. 2014. Metodologi penelitian Untuk Mahasiswa Farmasi. *Trans Info Media*. Jakarta.
 4. Notoatmodjo, S. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. *Rineka Cipta*. Jakarta.
 5. Sugiono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung.
 6. Meila. O, Pontoan. J, dan Illian DN. 2020. Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS X. *Sainstech Farma*. 13(1) : 37-39.
 7. Siagian, S.P. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. *Bumi Aksara*. Jakarta.
 8. Tumbelaka,N, Lolo WA, dan Kojong, N. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Instalasi Farmasi RSUP Prof. DR. R. D Kandou Manado. *PHARMACON*. 6 (4) : 234-240.