



Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Berdasarkan PMK Nomor 129 Tahun 2008 Di Rumah Sakit X

Tisa Amalia¹, Dicky Kurnia Ramadhan²

^{1,2} Politeknik META Industri Cikarang, Cikarang

Corresponding author: tisa@politeknikmeta.ac.id

Abstrak

Rumah sakit mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, salah satunya melalui waktu tunggu pasien yang cepat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep depo farmasi rawat jalan, mengetahui kesesuaian waktu tunggu Rumah Sakit "X", dan faktor-faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan obat. Jenis penelitian ini yaitu yuridis empiris dengan menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis. Hasil penelitian ini adalah mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep obat, rata-rata waktu tunggu pelayanan resep depo farmasi rawat jalan pada obat jadi dengan waktu tunggu 18 menit sedangkan waktu tunggu pelayanan resep pada obat racikan dengan waktu tunggu 32 menit. Untuk kesesuaian waktu tunggu Rumah Sakit "X" belum memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit karena terdapat nilai maksimal waktu tunggu pelayanan resep pada obat jadi yaitu 44 menit dan obat racikan 73 menit. Kesimpulan dari penelitian ini adalah rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Rumah Sakit "X" memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, namun untuk kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep obat yaitu saat penerimaan resep, saat pemberian etiket, saat pengerjaan resep racikan, saat penyerahan, saat perpindahan shift serta sarana dan prasarana

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Resep Rawat Jalan, PMK Nomor 129 Tahun 2008

Abstract

The hospital has a mission to provide quality and affordable health services to the community in order to improve the health status of the community, one of which is through fast patient waiting times. This study aims to determine the average waiting time for outpatient pharmacy depot prescription services, determine the suitability of the waiting time for Hospital "X", and the factors that affect the length of waiting time for drug services. This type of research is empirical juridical using a sociological juridical approach. The results of this study are to determine the factors that affect the waiting time for prescription drug services, the average waiting time for outpatient pharmacy depot prescription services for finished drugs with a waiting time of 18 minutes while the waiting time for prescription drugs for concoction drugs with a waiting time of 32 minutes. For the suitability of waiting time Hospital "X" has not met the minimum service standards of the hospital because there is a maximum value of waiting time for prescription services for finished drugs, which is 44 minutes and concoction drugs 73 minutes. The conclusion of this study is that the average waiting time for outpatient prescription services at Hospital 'X' meets the minimum service standards set by the Ministry of Health, but the waiting time for prescription services does not meet the minimum service standards set by the Ministry of Health. , and the factors that affect the waiting time for prescription drug services, namely the time of receiving the prescription, the time of giving the label, the time of making the prescription, the time of delivery, the time of shift shift and the facilities and infrastructure



Keywords: waiting time, outpatient prescription, Minister of Health Regulation Number 129 of 2008

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi kesehatan harus mampu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam memberikan pelayanan yang paripurna kepada masyarakat dengan tetap terus meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan demi mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Setiap kegiatan untuk meningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya harus berdasarkan pemberian pelayanan kesehatan yang nondiskriminatif, partisipatif dan berkelanjutan. Pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal yaitu salah satunya adalah pelayanan di bagian farmasi. Pelayanan yang diberikan oleh bagian farmasi rumah sakit adalah salah satu kegiatan yang akan menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang berumutu.

Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit menurut PMK No. 129 tahun 2008 adalah waktu tunggu. 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. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi lebih cepat dibandingkan dengan waktu pelayanan resep obat racikan karena pelayanan resep obat jadi tidak melalui proses peracikan. Setiap rumah sakit harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasarkan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit.

Waktu tunggu pelayanan resep di rawat jalan rumah sakit X masih belum memenuhi standar pelayanan minimal, hal tersebut bisa terlihat saat peneliti melakukan observasi awal masih banyak beberapa pasien mengeluhkan lamanya pelayanan ketika sedang berada di instalasi farmasi untuk menebus obat. Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep depo farmasi rawat jalan, untuk mengetahui kesesuaian waktu tunggu rumah sakit berdasarkan



PMK nomor 129 tahun 2008 dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat di rumah sakit X.

1. Standar Pelayanan Minimal Farmasi Rumah Sakit
Menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, terdapat 21 jenis pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit, salah satunya adalah pelayanan farmasi yang meliputi:
 - a. Waktu tunggu pelayanan.
 - i. Waktu tunggu obat jadi
Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Dimensi mutu waktu tunggu obat jadi yaitu efektifitas, kesinambungan pelayanan dan efisiensi. Adapuntujuannya yaitu untuk menggambarkan kecepatan pelayanan di bagian kefarmasian. Standar pelayanan terhadap indikator waktu tunggu obat jadi yaitu < 30 menit.
 - ii. Waktu tunggu obat racikan
Waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima racikan. Tujuan adanya standar waktu tunggu obat racikan adalah untuk menggambarkan kecepatan pelayanan di bagian kefarmasian. Standar pelayanan terhadap indikator waktu tunggu obat racik yang sudah ditetapkan yaitu < 60 menit. Adapun dimensi mutu waktu tunggu obat racik yaitu efektifitas, kesinambungan pelayanan dan efisiensi.
 - b. Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat
 - c. Kepuasan pelanggan
 - d. Penulisan resep sesuai formularium

METODE

1. Objek Penelitian
Pada penelitian objek penelitiannya yaitu evaluasi waktu tunggu resep rawat jalan berdasarkan berdasarkan PMK Nomor 29 Tahun 2008 dengan jenis penelitian yuridid empiris
2. Tempat Penelitian
Penelitian ini dilakukan di rumah sakit X
3. Pendekatan Penelitian
Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis yaitu untuk mengetahui waktu tunggu pasien terhadap pelayanan resep rawat jalan dengan menelaah pendekatan undang-undang terhadap PMK Nomor 29 Tahun 2008
4. Jenis dan Sumber Data



- a. Sumber Data Primer
Data diperoleh langsung dengan wawancara kepada apoteker penanggung jawab dan data resep pasien rawat jalan
 - b. Data Sekunder
Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari bahan hukum primer yaitu : Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
5. Populasi dan Sampel
- a. Populasi penelitian adalah resep pasien rawat jalan yang dilayani di depo farmasi rawat jalan bulan Januari 2021 – Juli 2021 sebanyak 15345 resep
- $$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
- $$\frac{15346}{1 + ((15346)(0,05^2)}$$
- sedangkan untuk sampel Sampel diambil menggunakan metode purposive sampling dan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:
= 390 Resep. Jadi jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak 390 Resep.
6. Teknik Pengumpulan Data
- Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :
- a. Teknik Wawancara
Untuk pengumpulan data lapangan yaitu data primer dengan cara mengadakan wawancara secara langsung kepada apoteker penanggung jawab dengan menggunakan kuisioner pertanyaan terbuka
 - b. Observasi
Pengamatan langsung kepada resep pasien rawat jalan sehingga penulis akan mengetahui lamanya waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan.
7. Metode Analisis Data
- Metode Analisa data yang digunakan yaitu analisis kualitatis yaitu penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah evaluasi lama waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan. Data primer dan data sekunder yang telah terkumpul kemudian disusun secara sistamtis dan di analisa sehingga diperoleh gambaran secara menyeluruh tentang kondisi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 390 resep. Waktu tunggu secara umum pada penelitian ini dari total jumlah sampel resep yang dianalisis yaitu sebanyak 390 resep dengan range waktu yaitu 7 menit sampai 73 menit,



jumlah total waktu tunggu yaitu 1332 menit, dan rata-rata waktu tunggu yaitu 21 menit setiap resep. Waktu tunggu secara keseluruhan dapat dilihat dari tabel.

Tabel 2.1

Total waktu tunggu dari seluruh sampel resep
di Rumah Sakit “X” periode Januari 2020-Juli 2021.

Jumlah Sampel	Rerata (Menit)	Minimum (Menit)	Maksimum (Menit)
390	21	7	73

Dari 390 resep, 294 resep merupakan obat jadi dan 96 resep merupakan obat racikan. Bila data dipisah menurut jenis obat jadi dan obat racikan, maka rerata waktu tunggu obat jadi yaitu 18 menit sedangkan rerata waktu tunggu obat racikan yaitu 32 menit. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel dan gambar:

Tabel 2.2

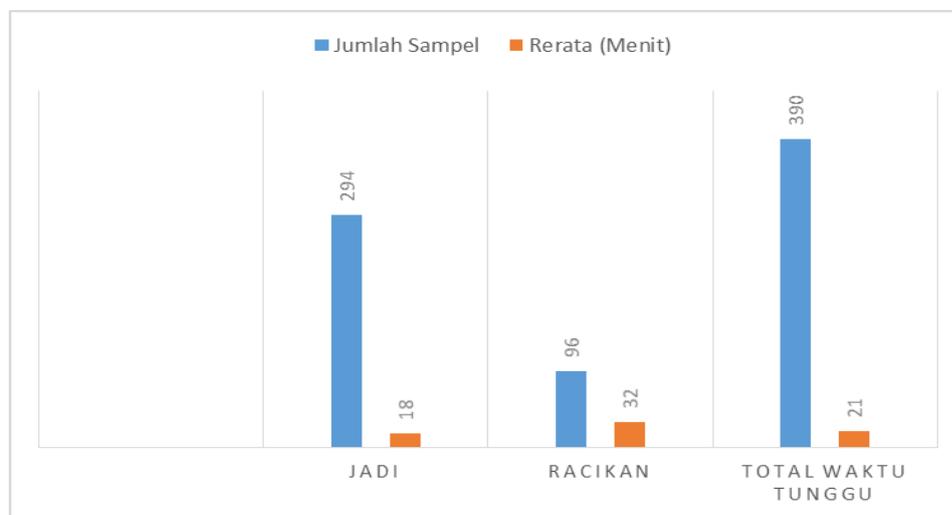
Rerata, minimal, maksimal, dan total waktu tunggu menurut jenis resep jadi dan resep racikan.

Jenis Resep	Rerata (Menit)	Min (Menit)	Max (Menit)	Jumlah	Standar Pelayanan Minimal
Jadi	18	7	44	294	< 30 Menit
Racikan	32	17	73	96	< 60 menit
Total Waktu Tunggu	21	7	73	390	

Berdasarkan hasil dari tabel 2.2 didapatkan bahwa rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan obat jadi 18 menit sedangkan rata-rata waktu tunggu untuk menyelesaikan obat racikan 32 menit. Waktu tunggu pelayanan obat racikan lebih lama dibandingkan dengan pelayanan resep obat jadi karena obat racikan memerlukan waktu yang lebih lama, tidak hanya mempersiapkan obat tetapi juga perlu perhitungan dosis obat, penimbangan bahan obat, serta melakukan peracikan baik dalam bentuk puyer, kapsul, dan sediaan lainnya.

Gambar 2.2

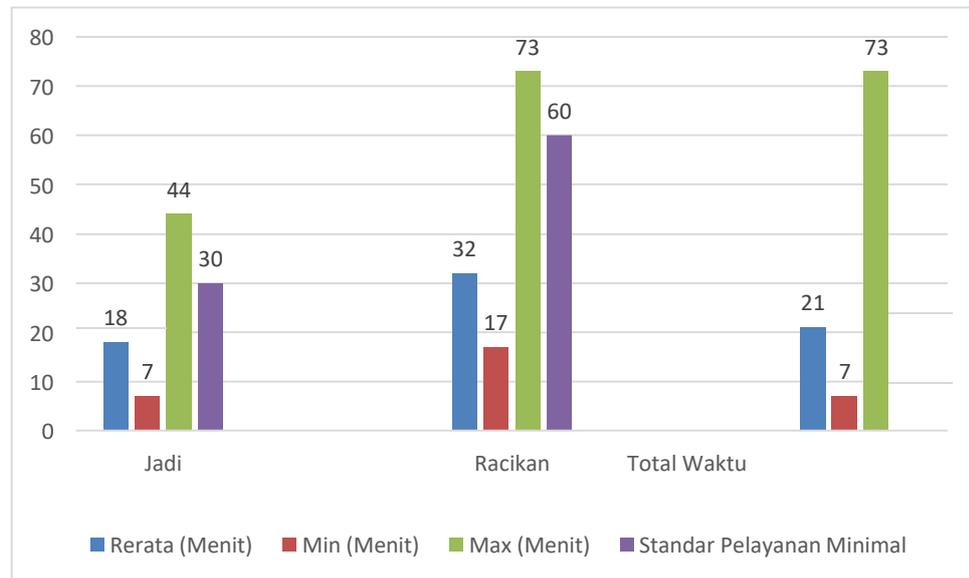
Jumlah sampel dan waktu tunggu obat jadi dan racikan



Pada gambar 2.2 ditunjukkan bahwa untuk resep obat jadi yaitu sebanyak 294 resep dengan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi yaitu 18 menit. Pada resep obat racikan terdapat sebanyak 96 resep yang dilayani dengan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan yaitu 32 menit, dimana dari rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di depo farmasi rawat jalan Rumah Sakit “X” sudah memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit.

Gambar 2.3

Perbedaan Waktu Tunggu Obat Jadi dan Waktu Tunggu Racikan



Dilihat dari standar pelayanan minimal yang dipersyaratkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 29 Tahun 2008 pelayanan resep baik obat jadi maupun racikan di depo farmasi rawat jalan Rumah Sakit “X” berdasarkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep sudah memenuhi standar yaitu lama waktu tunggu obat jadi < 30 menit dan obat racikan < 60 menit. Namun bila dilihat dari waktu tunggu maksimalnya masih terdapat beberapa yang tidak memenuhi standar baik pelayanan resep obat jadi yaitu 44 menit dan pelayanan obat racikan 33 menit.

2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu

Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit “X” dari hasil wawancara oleh apoteker penanggung jawab depo farmasi rawat jalan, yaitu:

a. Saat Penerimaan Resep

Penerimaan resep dilaksanakan oleh asisten apoteker yang merangkap pengerjaan screening resep. Pada screening resep terjadi beberapa kendala yaitu delay karena obat kosong dan harus konfirmasi di gudang farmasi terlebih dahulu apakah stok obatnya tersedia atau tidak, bila mana obat tidak tersedia di gudang maka apoteker akan melakukan konfirmasi ke dokter terkait resep tersebut apakah obat dapat diganti dengan obat yang lain, lalu terjadinya kekosongan stok di depo farmasi rawat jalan karena defekta obat yang kurang maksimal



sehingga terjadinya kekosongan stok di depo farmasi rawat jalan. Namun terkadang kekosongan ini terjadi karena delay menunggu obat datang dari distributor yang menyebabkan pelayanan resep obat menjadi lama. Seharusnya adanya buffer stok agar tidak terjadi kekosongan obat sesuai dengan SPO yang berlaku.

b. Saat Pemberian Etiket

Dalam proses pemberian etiket ini membutuhkan keterampilan petugas agar cepat dalam menulis dan menempelkan etiket obat setelah obat diambil, memeriksa kembali kesesuaian obat dengan resep. Pada tahap proses ini terkadang ada beberapa pasien yang meminta untuk menuliskan kegunaan obat tersebut sehingga memakan waktu kembali yang harusnya resep tersebut sudah dapat diterima oleh pasien malah harus tertunda untuk dilakukan penulisan indikasi setiap obat tersebut. Baiknya resep saat pengetiketan harus diberikan informasi mengenai indikasi obat yang akan dikonsumsi oleh pasien.

c. Saat Pengerjaan Resep Racikan

Dalam hal pengerjaan resep racikan dibutuhkan waktu yang cukup lama walaupun sudah dilengkapi blender dan mesin press karena pada setiap pelayanan resep ditugaskan satu petugas, hal ini terkadang terjadi penumpukan hingga menyebabkan proses pelayanan resep menjadi sedikit terhambat. Biasanya untuk satu resep racikannya itu sebanyak 30 bungkus bahkan lebih sehingga menjadi terhambat dalam pelayanan resepnya

d. Saat Penyerahan resep

Penyerahan obat kepada pasien dilakukan sistem pemanggilan nomor antrian resep yang telah dibagikan pada saat resep diterima. Penghambat dalam penyerahan ini terkadang pasien yang meninggalkan ruang tunggu obat, lalu ada beberapa pasien harus dijelaskan berulang kali karena kurangnya pendengaran atau maksud yang disampaikan oleh apoteker kurang jelas

f. Sarana dan Prasaran

Program komputer yang telah berbasis internet memiliki kekurangan yaitu suka terjadinya koneksi internet yang tidak stabil kemudian dilakukannya maintenance komputer rumah sakit yang menyebabkan proses pengimputan menjadi terhambat



KESIMPULAN

1. Kesesuaian waktu tunggu Rumah Sakit “X” berdasarkan PMK No. 129 tahun 2008 belum memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit karena terdapat nilai maksimal waktu tunggu pelayanan resep pada obat jadi yaitu 44 menit dan obat racikan 73 menit.
2. Faktor penyebab lamanya waktu tunggu pada pelayanan resep rawat jalan adalah: saat penerimaan resep terjadi delay karena faktor kekosongan obat di depo farmasi atau di gudang farmasi, saat pemberian etiket ada beberapa pasien yang meminta untuk menuliskan kegunaan obat tersebut, saat pengerjaan resep racikan petugas peracikannya hanya satu orang yang terkadang resep racikan menumpuk sehingga menjadi lama dalam melakukan pelayanan resep, saat penyerahan resep pasien meninggalkan ruang tunggu dan program rumah sakit yang berbasis online terjadi trouble koneksi internet.

DAFTAR PUSTAKA

- Ashofa, Burhan. 2021. Metode Penelitian Hukum. Jakarta : Rineka Cipta
- Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
- Monteiro, Josef Mario. 2020. Metode Penelitian Dan Penulisan Hukum. Yogyakarta : Deepublish.
- Nurjanah, I., Maramis, F.R.R., Engkeng, S. 2016. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengengkap Kimia Farma BLU Prof. DR. R.D. Jurnal Ilmiah Farmasi 5 (1) : 362-370
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Berita Negara Republik Indonesia Nomor 49
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57
- Soekanto, Soerjoono. 1986. Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: Universitas Indonesia Press
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144