



Analisis Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Farmasi Pada Pasien Rawat Jalan Di Rsi Siti Rahmah

¹Sevilla Ukhtil Huvaid, ²Nurmaines Adhyka, ³Evrinda Antika

¹Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Baiturrahmah

^{2,3}Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Baiturrahmah

Jalan Raya By Pass, Aia Pacah, Koto Tangah, Padang, Sumatera Barat; 25586

Email: nurmaines.adhyka@staff.unbrah.ac.id

ABSTRAK

Waktu Tunggu pelayanan resep adalah lamanya waktu yang dihitung mulai pasien menyerahkan resep kepada petugas farmasi sampai dengan obat diterima oleh pasien. Berdasarkan standar pelayanan minimal, waktu tunggu pelayanan resep obat jadi yaitu ≤ 30 menit dan obat racikan yaitu ≤ 60 menit. Tujuan dalam penelitian ini adalah menganalisis waktu tunggu pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan di Rumah Sakit Islam Siti (RSI) Rahmah Padang. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara mendalam dan observasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* kepada informan kunci. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan farmasi rawat jalan RSI Siti Rahmah belum sesuai dengan standar. Rata-rata waktu tunggu mendapatkan obat racikan 2 jam 3 menit 3 detik, untuk waktu tunggu obat jadi adalah 1 jam 27 menit. Hal yang menjadi penghambat lamanya waktu tunggu adalah kurangnya jumlah sumber daya manusia, dokter yang tidak bisa dihubungi untuk konfirmasi resep serta adanya kendala alat. Dalam kegiatan pelayanan di instalasi farmasi sering ditemukan kendala pada lumpang, timbangan digital yang error, blender yang tidak berfungsi. Diharapkan rumah sakit segera melakukan rekrutmen untuk menambah tenaga kefarmasian serta melakukan pengajuan untuk penambahan alat dan melakukan pemeliharaan rutin.

Kata kunci: farmasi, rumah sakit, waktu tunggu

ABSTRACT

The prescription waiting time is calculated from when the patient brings the prescription to the pharmacist until the drug is received. Based on the minimum service standards, the waiting time for patent medicine is 30 minutes, whereas for sliver medicine it is 60 minutes. The aim of this research is to analyze waiting times in outpatient pharmacies at Siti Rahmah Islamic Hospital, Padang. The method used for collecting data is in-depth interviews and observation. Sampling was carried out using the purposive sampling technique with key informants. Based on the results of the study, it was shown that the prescription waiting time is far below the standard, especially for concoction drugs. The average waiting time to get sliver medicine is 2 hours, 3 minutes, and 3 seconds, while the waiting time for patent medicine is 1 hour, 27 minutes. The obstacles are due to a lack of human resources, unreadable doctor's handwriting, and tool constraints in service activities in pharmaceutical installations, such as constraints on mortar, digital scales that have errors, and also blenders. It is expected to immediately open recruitment, make submissions for additional tools such as mortars and blenders, and also schedule maintenance on the tools.

Keywords: pharmacy, hospital, waiting time

Pendahuluan

Rumah sakit adalah organisasi social yang berfungsi untuk menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) yang digunakan untuk kemasyalahatan masyarakat (1). Poliklinik rawat jalan adalah salah satu unit kerja rumah sakit yang memberikan pelayanan bagi pasien rawat jalan yang berobat untuk jangka waktu tidak lebih dari 24 jam. Dalam pelayanannya, fasilitas ini termasuk semua tindakan mulai dari pasien masuk sampai pasien menerima obat (2). Fasilitas rawat jalan merupakan salah satu fasilitas utama di rumah sakit dan juga merupakan sumber keuangan yang penting, oleh karena itu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan (3).

Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang wajib ada di rumah sakit adalah pelayanan instalasi farmasi (4). Penyelenggaraan pelayanan ini pada dasarnya dilakukan oleh seorang apoteker dan tenaga kefarmasian. Sehingga, pelayanan ini tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit secara keseluruhan (2).

Waktu tunggu pelayanan farmasi di rumah sakit adalah lamanya waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan obat dengan masa tunggu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi lebih cepat dibandingkan dengan waktu pelayanan resep obat racikan. Waktu tunggu pelayanan resep untuk obat jadi maksimal ≤ 30 menit dan untuk obat racik ≤ 60 menit (5).

Dalam standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit waktu tunggu menjadi salah satunya. Hal ini dikarenakan waktu tunggu pelayanan farmasi berhubungan dengan kepuasan pelanggan (6). Lamanya waktu tunggu pelayanan pada farmasi dapat mempengaruhi citra rumah sakit terutama pelayanan farmasi pada pasien rawat jalan. Selain itu waktu tunggu juga memengaruhi harapan pasien terhadap suatu pelayanan rumah sakit (7). Ketidakpuasan pasien dengan waktu tunggu pelayanan yang diberikan dapat berdampak pada perilaku konsumen yang membuat pasien akan berpikir kembali untuk berkunjung ke rumah sakit sehingga dapat mempengaruhi angka kunjungan rumah sakit (8).

Menurut data awal yang didapatkan oleh peneliti data pasien rawat jalan enam bulan terakhir sebanyak 14,496 pasien rawat jalan. Sehingga, di dapatkan data pasien perhari rata-rata sebanyak 80 pasien rawat jalan. Jika dilihat bahwa berdasarkan Permenkes nomor 58 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit, disebutkan bahwa rasio ideal SDM apoteker rawat jalan adalah 1:50 pasien setiap harinya. Sehingga, untuk pelayanan di RSI Siti Rahmah dapat diidentifikasi tidak sesuai standar. Hal ini dikarenakan jumlah petugas pada instalasi farmasi rawat jalan di bagi menjadi 2 shift sehingga di dalam satu shift terdapat 1 orang apoteker atau tenaga teknis kefarmasian. Jika dilihat dari jumlah ketenagaan terlihat bahwa jumlah tenaga apoteker yang tersedia hanya sebanyak 5 orang apoteker dan 1 kepala ruang

farmasi, untuk tenaga teknis kefarmasian sebanyak 4 orang dan dibagi menjadi 2 shift.

Berdasarkan wawancara awal kepada pasien diketahui bahwa banyak keluhan terhadap waktu tunggu di instalasi farmasi. Hal ini dikarenakan lamanya waktu yang diperlukan untuk pelayanan farmasi lebih dari 60 menit. Dari pengamatan awal penelitian terungkap bahwa waktu tunggu instalasi farmasi mulai dari pasien menyerahkan resep sampai mendapatkan obat rata-rata 2 jam 3 menit 3 detik.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara awal, maka peneliti bermaksud untuk menganalisis lamanya waktu tunggu pelayanan di instalasi farmasi pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Rahmah Padang.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan yang bersifat konstruktivisme dimana diminta peran aktif peneliti dalam membangun pemahaman dan memberi makna terhadap informasi dan peristiwa yang dialami. Penelitian ini adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (9).

Peneliti melakukan pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria berdasarkan pada

kemampuan informan menggambarkan secara jelas mengenai faktor-faktor penyebab lamanya waktu tunggu. Informan pada penelitian ini yaitu, Kepala bidang farmasi 1 orang, Petugas farmasi yang ada pada depo rawat jalan 6 orang, Pasien/keluarga pasien rawat jalan 15 orang. Penelitian ini dilaksanakan di instalasi farmasi pasien rawat jalan di RSI Siti Rahmah Padang

Dalam penelitian menggunakan 5 tahapan untuk mengetahui faktor variabel yang berpengaruh terhadap waktu tunggu pada instalasi farmasi dianalisis berdasarkan faktor *Man, Machine, Method, Material and Time*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan informan dan observasi atau pengamat langsung. Penelitian ini telah diajukan layak etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Jakarta dengan nomor: 10.313.C/KEPK-FKMUMJ/IV/2023

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit RSI Siti Rahmah. Faktor tersebut dilihat dari Segi SDM/manusia, alat, metode dan bahan. Dari segi manusia (*man*) factor penyebab lamanya waktu tunggu adalah kurangnya jumlah sumber daya manusia, dokter yang tidak bisa dihubungi ketika resep tidak bisa terbaca oleh petugas apoteker. Adapun dari pihak RSI Siti Rahmah, tidak ada program rutin seperti diklat ataupun pelatihan

lainnya yang dilaksanakan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petugas yang terkait dengan pelayanan resep obat.

Kendala alat (*machine*) dalam pemberian pelayanan di instalasi farmasi yaitu terkendala pada lumpang, timbangan digital yang eror, serta minimnya mesin penggiling atau blender. Dari segi metode (*method*) yang sudah ada terdapat SPO standar waktu tunggu resep belum sesuai dengan standar terutama pada saat pelayanan disiang hari. Sarana dan prasarana (*material*) berpengaruh dalam pelayanan resep obat, obat yang tidak ada fornas diganti dengan obat padanannya.

Pembahasan

Dilihat dari segi manusia (*man*) SDM, salah satu penyebabnya adalah minimnya jumlah tenaga kesehatan di instalasi farmasi. SDM merupakan komponen yang penting dalam sebuah pelayanan di organisasi. Salah satu pemecahan masalah yang sering dilakukan adalah dengan menambah tenaga di unit tersebut sehingga beban kerja akan merata dan petugas bisa bekerja dengan baik (10).

Sumber daya manusia yang tersedia saat ini di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah, sebanyak 5 orang apoteker, 4 tenaga teknik kefarmasian, belum mencukupi pada kondisi saat ini, dikarenakan adanya audit baru untuk meracik obat seteril. Jika dibandingkan dengan Permenkes Nomor 6 tahun 2014, mengenai standar jumlah tenaga kefarmasian pada instalasi farmasi minimal terdiri dari 5 apoteker dan 10 tenaga teknik kefarmasian. Sehingga pada kondisi Rumah

Sakit Islam Siti Rahman ketenagaan pada instalasi farmasi belum mencukupi (2).

Pengelolaan obat (*machine*) di instalasi farmasi merupakan hal yang sangat penting untuk memastikan pasien mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Namun, dalam pengelolaan obat, seringkali terdapat kendala yang dihadapi, itu terkait dengan kendala alat dalam pelayanan (11).

Kendala alat dalam kegiatan pelayanan di instalasi farmasi yaitu terkendala pada lumpang, timbangan digital yang eror, blender, kemudian hanya beberapa petugas yang bisa memakai alat tersebut. Menurut penelitian Wirajaya tahun 2022 diketahui bahwa lamanya pelayanan obat dikarenakan oleh banyaknya resep yang tidak sesuai dengan fornas baik jenis maupun harga, serta ketidaksesuaian resep dengan riwayat penyakit pasien ditambah dengan lumpang yang patah (12). Sedangkan menurut Afqary & Wiyanti bahwa faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep salah satunya yaitu ketersediaan peralatan yang tidak lengkap dan tidak siap pakai serta tidak dapat difungsikan dengan baik (13).

Dari hasil pengamatan peneliti, terungkap bahwa kendala dalam alat yaitu terkendala pada alat lumpang, timbangan digital, blender. Seperti yang di jelaskan oleh informan bahwa untuk kendala di alat atau mesin ini biasanya seperti blender yang tiba-tiba rusak, kemudian timbangan dikital yang sering eror, dan lumpang yang sering sekali patah.

Berdasarkan metode (*method*) Standar Prosedur Operasional (SPO) Waktu Tunggu Pelayanan Obat adalah standar waktu yang

ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Indonesia, yaitu selama ≤ 30 menit dan untuk obat racik yaitu ≤ 60 menit. Menurut Purwandari tahun 2017, standar prosedur operasional yang ada tidak tersosialisasi dan terimplementasi dengan baik, sehingga banyak dari petugas dalam melakukan pelayanan resep tidak berpedoman pada SPO dan hanya mengikuti kebiasaan saja. Hal ini juga diperparah dengan anggapan jika mengikuti SPO justru lebih lama dalam melakukan pelayanan (14).

Dari hasil pengamatan peneliti, terungkap bahwa Rumah Sakit Islam Siti Rahmah sudah memiliki Standar Prosedur Operasi (SPO) khusus pada instalasi farmasi rawat jalan, Hanya saja, SPO tersebut di buat pada tahun 2018, dan belum tersosialisasi dengan baik. Oleh karenanya, SPO yang ada saat ini di lapangan belum terlaksana sesuai dengan standarnya. Seperti yang dijelaskan kepada apoteker bahwa untuk SPO. standar waktu tunggu resep belum sesuai dengan standar pada saat pasien banyak di jam siang, untuk SPO pada pagi hari masih sesuai.

Pengaruh sarana dan prasarana (*material*) terhadap pelayanan resep obat merupakan topik yang penting dalam dunia farmasi. Sarana dan prasarana yang memadai dapat mempengaruhi kualitas pelayanan resep obat yang diberikan kepada pasien. Terkait dengan pengaruh sarana dan prasarana terhadap pelayanan obat yaitu, tempat obat yang perlu ditambah, kurangnya komputer, dan mesin print etiket (pelabelan obat), adanya sarana dan prasarana yang rusak sehingga petugas yang

tidak bisa memanfaatkannya dengan optimal (15).

Menurut Wirajaya (2022), faktor penyebab terhambatnya waktu tunggu adalah minimnya ruangan instalasi farmasi, sehingga mempersulit ruang gerak dan mempengaruhi kinerja petugas dalam bekerja. Selain itu, perlunya peralatan yang tersedia yang selalu dalam kondisi lengkap jenisnya, siap pakai serta dapat difungsikan dengan baik (12). Apabila kondisi sarana dan prasarana tidak baik maka pelayanan juga akan terhambat. Ketersediaan obat terhadap resep yang diberikan oleh dokter merupakan hal yang sangat penting dalam dunia kesehatan. Pasien yang membutuhkan obat harus memastikan bahwa obat yang diresepkan oleh dokter tersedia di apotek atau rumah sakit. Selain itu, apoteker dan petugas kesehatan lainnya juga harus memastikan bahwa obat yang diberikan sesuai dengan resep dokter (16).

Terkait dengan ketersediaan obat yang diresepkan dokter sudah mencukupi kebutuhan dan untuk obat yang tidak ada fornasi, diganti dengan obat yang sama manfaat dan dosisnya. Hal ini juga diperparah dengan banyaknya dokter yang menulis resep tidak sesuai fornasi yang berakibat pada pekerjaan petugas. Akibatnya petugas harus menambah waktu pelayanan resep pasien dengan menanyakan dan menyesuaikan kembali resep sesuai fornasi. Hal ini juga membutuhkan waktu sehingga memperpanjang waktu tunggu pelayanan obat di instalasi farmasi rumah sakit (17).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu layanan instalasi farmasi rawat jalan di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah belum sesuai standar pelayanan minimal (SPM), yaitu Rata-rata waktu tunggu mendapatkan obat racikan 2 jam 3 menit 3 detik dan untuk waktu tunggu obat jadi 1 jam 27 menit. Hal ini dikarenakan pasien yang banyak di jam siang sampai sore sedangkan pada waktu pagi hari. Dalam penelitian ini juga di dapatkan resep yang tidak sesuai dengan fornax, kesulitan membaca tulisan dokter. Dari segi manusia (*Man*), faktor penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan resep adalah kurangnya jumlah sumber daya manusia sedangkan dari segi alat (*Machine*) ditemukan kendala berupa timbangan digital dan blender yang sering eror dan minimnya lumping. Ditinjau dari faktor metode, terdapat SPO khusus pada instalasi farmasi rawat jalan mengenai sistem pelayanan resep obat dan SPO ini sudah sesuai sehingga tidak diperlukan adanya perubahan atau perbaikan dari SPO. Berdasarkan *material*, tidak ada pengaruh sarana dan prasarana terhadap pelayanan obat, tetapi hanya sumber daya manusianya yang tidak bisa memakai sarana dan prasarana tersebut. Selain untuk menentukan jenis dan jumlah obat yang dibutuhkan, perencanaan obat juga bertujuan untuk menghindari kekosongan, meningkatkan penggunaan obat rasional, dan meningkatkan efisiensi penggunaan obat.

Saran

Dalam penelitian ini disarankan agar RSI Siti Rahmah melakukan monitoring waktu tunggu

terutama dalam pelayanan resep rawat jalan serta melakukan rekrutmen untuk menambah ketenagaan. Untuk mempersingkat waktu pelayanan rumah sakit juga perlu melakukan perawatan terhadap peralatan seperti lumpang, timbangan dan erorr serta perlu peningkatan kompetensi petugas untuk dapat menggunakan perawatan dengan efektif dan efisien.

Ucapan Terimakasih

Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada RSI Islam Siti Rahmah Padang yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian ini, tidak lupa juga penulis menyampaikan terima kasih kepada Universitas Baiturrahmah serta pihak-pihak yang telah membantu penelitian ini dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Daftar Pustaka

1. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi di Lingkungan Kementerian Kesehatan. 2019;
2. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 6 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Kementerian Kesehatan Republik Indones. 2014;(Augus):12.
3. Simanjuntak M. Overview of Factors Affecting Waiting Time for Medical Record Services at Outpatient Registration at the Regional General Hospital Dr R.M. Djoelham Binjai 2015. *Ilm Perekam Dan Inf Kesehat*

- Imelda. 2016;1(1):21–8.
4. Kementrian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. 2016;147(March).
 5. Kementrian Kesehatan RI. Keputusan Menteri Kesehatan RI No 129 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Kementeri Kesehat RI. 2008;
 6. Nurjanah I, Maramis FR., Engkeng S. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Kepuasan Pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma. 2016;5(1):362–70.
 7. Rusdianah E. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawata Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit. 2-Trik Tunas-Tunas Ris Kesehat. 2017;VII(2011).
 8. Yurizali B, Adhyka N. The Relationship of Patient Satisfaction with the Waiting Time and Fast Track Services : Structural Equation Modelling Test. Proceeding 1st Int Conf Heal Sci Biotechnol (ICHB 2021). 2022;47(Ichb 2021):164–8.
 9. Sugiyono. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. 3rd ed. Bandung: Alfabeta; 2021. 444 p.
 10. Amaliany A, Hidana R, Maryati H. Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Obat Instalasi Farmasi Rawat Jalan Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2018. Promot J Mhs Kesehat Masy. 2018;1(1).
 11. Margiluruswati P, Irmawati L. Analisis Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien JKN Dengan Standar Pelayanan Minimal RS 2017 (Studi di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada). J Manaj Kesehat Yayasan RS Dr Soetomo. 2017;3(1).
 12. Wirajaya MKM, Rettobjaan VFC. Faktor yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit: Sistematis Review. J Kesehat. 2022;13(2):408.
 13. Afqary M, Wiyanti D, Firliah I. Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan Poli Spesialis Anak Pasien BPJS di RS Medika Dramaga Bogor. J Farmamedika [Internet]. 2018;3(2):68–72. Available from: <http://ejournal.sttif.ac.id/index.php/farmamedika/article/view/49/45>
 14. Purwandari et Al. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Depo Farmasi Gedung MCEB Rs Islam Sultan Agung Semarang Nurma. Jurnal Kesehatan Masyarakat. J Kesehat Masy [Internet]. 2017;5(2):103–10. Available from: <https://ejournal.gunadarma.ac.id/index.php/medif/article/view/2293>
 15. Purwanto H, Hidayat T, Studi P, Manajemen M, Sakit R, Kedokteran F, et al. Faktor Penyebab Waktu Tunggu Lama di Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Blambangan Factors Causing Long Waiting Time on Outpatient Pharmacy Department

- Services at Blambangan General Hospital. *J Kedokt Brawijaya*. 2015;28(2):159–62.
16. Rerung LT, Oetari R, Herdwiani W. Evaluasi Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RS Elim Rantepao Lola' Tulak Rerung. *J Penelit Kesehat Suara Forikes*. 2021;12(6):451–8.
17. Fitriah N, Wiyanto S, Studi P, Manajemen M, Sakit R, Kedokteran F, et al. Penyebab dan Solusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Causes and Solutions for Waiting Time Duration on Drug Services of Hospital Outpatient. 2016;29(3):245–51.