



RESEARCH ARTICLE

EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP TERHADAP PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PERTAMINA BINTANG AMIN

Ardiansyah^{1*}, Eka Fitriani¹, Martianus Perangin Angin¹

¹ Prodi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Malahayati; Komplek Kampus Unmal, Jl Pramuka No 27, Bandar Lampung, Telp. 0721-271112, 271112, 271116, Faks. 271119

*e-mail korespondensi: ardiyansyah.as@gmail.com

Article History

Received:

3 Agustus 2023

Accepted:

14 Desember 2023

Published:

30 Desember 2023

ABSTRAK

Waktu tunggu merupakan salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep kepada petugas farmasi sampai pasien menerima obat dari petugas farmasi. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bahwa resep non racikan 15-30 menit dan resep racikan 30-60 menit. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode observasi dengan tujuan mendapatkan data waktu tunggu pelayanan resep bagi pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin. Data yang diperoleh berupa waktu tunggu pelayanan resep yang kemudian di analisis menggunakan *Microsoft Excel*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin untuk rata-rata resep non racikan 22 menit 42 detik, sedangkan rata-rata resep racikan 34 menit 10 detik. Dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019.

Kata kunci: resep non racikan, resep racikan, standar pelayanan minimal, waktu tunggu.

©Ardiansyah *et al.*

This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

ABSTRACT

Lay time is one of the minimum standards for pharmacy services in hospitals. Lay time for prescription service is the time period from when the patient submits the prescription to the pharmacist until the patient receives the drug from the pharmacist. According to the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 4 of 2019 concerning Minimum Hospital Service Standards, non-concoction prescriptions take 15-30 minutes and concoction prescriptions 30-60 minutes. This research is a descriptive study using the observation method with the aim of obtaining lay time data for prescription services for outpatients at the Pertamina Bintang Amin Hospital Pharmacy Installation. The data obtained is lay time for prescription service which is then analyzed using *Microsoft Excel*. The results showed that prescription services at the Pertamina Bintang Amin Hospital Pharmacy Installation for non-concoction prescription were 22 minutes 42 seconds, while concoction prescriptions were 34 minutes 10 seconds. It can be concluded that the lay time for prescription services at the Pertamina Bintang Amin Hospital Pharmacy Installation is in accordance with the minimum service standards stipulated by Decree of the Minister of Health Number 4 of 2019.

Keywords: Non concocted recipes, concoction recipes, minimum service standards, waiting time.

PENDAHULUAN

Menurut permenkes Nomor 4 tahun 2018 menyebutkan rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan utama kesehatan yang wajib memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna serta wajib yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan secara paripurna diartikan sebagai pelayanan dasar kesehatan yang meliputi penyembuhan berbagai penyakit dan juga dapat mencegah suatu penyakit. Studi bersama oleh Bank Dunia dan *World Health Organization* (WHO)

menyebutkan bahwa layanan kesehatan yang buruk bisa menghambat kemajuan negara di seluruh dunia dalam meningkatkan kesehatan (WHO, 2018).

Salah satu sarana kesehatan untuk masyarakat adalah rumah sakit. Oleh sebab itu, rumah sakit harus bisa memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik serta bermutu supaya sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan serta bisa menjangkau seluruh kalangan masyarakat. Sehingga, pemerintah sudah menetapkan berbagai standar yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh setiap rumah sakit. Salah satunya ialah melalui

standar pelayanan minimal (SPM) rumah sakit (Parasuraman *et al.*, 1988).

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah urusan wajib pemerintah tentang sebuah ketentuan mengenai jenis serta mutu pelayanan dasar yang harus diberi ke setiap orang secara minimal. Standar Pelayanan Minimal (SPM) dapat diartikan juga sebuah ketentuan yang wajib dilaksanakan fasilitas pelayanan kesehatan baik milik pemerintah pusat, daerah maupun swasta (Menkes RI, 2019).

Waktu tunggu menjadi salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan di Rumah Sakit dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit didefinisikan sebagai waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat mendaftar sampai dengan masuk ke ruangan dokter dan pada akhirnya mendapatkan layanan kesehatan. Waktu tunggu resep merupakan jangka waktu pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat dari petugas farmasi dalam jangka waktu ≤ 60 menit (Menkes RI, 2008).

Berdasarkan penelitian Widiyari (2009), waktu tunggu pelayanan resep terdiri dari 3 tahap. Tahap pertama yaitu pemberian harga, pembayaran, dan penomoran diperkirakan memerlukan waktu lebih dari satu menit. Tahap kedua yaitu tahap resep masuk, pengecekan dan penyerahan obat, dan tahap terakhir yaitu tahap pengambilan obat paten, pembuatan obat racikan, dan etiket dan kemasan.

Penelitian sebelumnya menyebutkan ketidakpuasan pasien karena faktor waktu tunggu yang lama dalam pelayanan resep (Alodan *et al.*, 2020). Waktu tunggu pelayanan resep juga memengaruhi harapan pasien terhadap suatu pelayanan rumah sakit khususnya pada pelayanan instalasi farmasi rumah sakit. Apabila pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan salah satunya pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit maka pasien sebagai konsumen akan berpikir kembali untuk berkunjung kembali ke rumah sakit sehingga dapat memengaruhi angka kunjungan rumah sakit. Selain itu juga tingkat kepuasan pasien berkaitan erat dengan luaran dari hasil pelayanan kepada pasien, yaitu cara penggunaan obat, maka akan muncul reaksi yang tidak diinginkan dan penurunan kualitas hidup pasien akibat cara penggunaan obat yang tidak benar (Wirajaya and Rettobjaan, 2022). Kurang tepatnya waktu tunggu resep obat di suatu apotek disebabkan oleh antrian pasien yang datang (Suss *et al.*, 2017). Waktu tunggu resep obat dibagi menjadi dua, yaitu waktu tunggu resep obat jadi (non racikan) dan waktu tunggu obat racikan (Menkes RI, 2008). Peraturan Menteri Kesehatan Tahun 2022 menyatakan waktu tunggu resep obat non racikan yaitu kisaran waktu 15-30 menit, sedangkan untuk waktu tunggu

resep obat racikan yaitu 30-60 menit (Menkes RI, 2022).

Hasil dari beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa waktu tunggu resep obat masih lama ataupun belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yang sudah ditetapkan oleh kemenkes. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Prasetya (2018) di RSUD Tidar Kota Magelang gambaran waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan melebihi standar waktu yang sudah ditetapkan. Didapatkan hasil waktunya ialah 39 menit. Data waktu tersebut menunjukkan bahwa waktu tunggu obat non racikan belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian Arini *et al.* (2020) rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di depo farmasi rawat jalan RS. X untuk obat non racikan adalah 21,2 menit dan rata-rata waktu tunggu untuk obat racikan adalah 35,2 menit. Hasil ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep di depo farmasi rawat jalan RS. X sudah memenuhi waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan SPM, namun belum memenuhi SOP Pelayanan Rawat Jalan yaitu resep non racikan tidak lebih dari 15 menit dan resep racikan tidak lebih dari 30 menit. Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep di depo farmasi rawat jalan RS.X adalah jenis resep, jumlah SDM, dan ketersediaan sarana prasarana pendukung pelayanan.

Dalam penelitian Makinggung *et al.* (2023) rata-rata waktu tunggu yang didapatkan untuk pelayanan resep obat jadi adalah selama 11,20 menit. Hal tersebut sudah sesuai dengan yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia yaitu ≤ 30 menit. Rata-rata waktu tunggu yang didapatkan untuk pelayanan resep obat racikan yaitu selama 26,85 menit dimana hal tersebut juga sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan yaitu ≤ 60 menit (Menkes RI, 2008). Sedangkan pada penelitian Fadhilah *et al.* (2019) rata-rata waktu tunggu pelayanan di instalasi farmasi RSU Kota Tangerang Selatan resep non racikan 48,37 menit dan resep racikan 183,38 menit. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep belum memenuhi standar pelayanan minimal waktu tunggu pelayanan resep non racikan ≤ 30 menit dan untuk resep racikan ≤ 60 menit.

Menurut penelitian Wirajaya dan Rettobjaan, (2022) terdapat beberapa faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit yang dilihat dari faktor SDM/manusia, alat, metode dan material. Dilihat dari segi SDM/Manusia, faktor penyebabnya dapat dilihat dari segi jumlah yakni kurangnya SDM di bagian instalasi farmasi rumah sakit, dari segi motivasi yakni obat yang telah selesai dibuat tidak langsung diberikan kepada pasien tapi ditunggu sampai beberapa resep terkumpul, dari segi beban kerja yakni beban kerja petugas instalasi farmasi rumah sakit yang tinggi dan

dari segi komunikasi yaitu dokter tidak bisa dihubungi ketika resep tidak bisa terbaca oleh petugas apoteker. Dilihat dari segi alat, penyebabnya adalah dari segi resep yakni resep obat dari dokter yang tidak bisa terbaca, banyaknya resep obat racikan, banyak resep dokter yang tidak sesuai dengan formas baik jenis maupun harga dan ketidaksesuaian persepsian dengan riwayat penyakit pasien. Dilihat dari segi metode, faktor penyebabnya dari segi pelatihan yaitu belum adanya pelatihan terhadap apoteker dan asisten apoteker dan dari segi prosedur yaitu tidak adanya petunjuk teknis tentang proses terkait dengan waktu pemanggilan pasien yang sudah siap diberikan obatnya. Dilihat dari segi material, faktor penyebabnya adalah ruangan instalasi farmasi yaitu luas ruangan yang terasa sempit sehingga memengaruhi kinerja petugas dalam bekerja.

Menurut WHO, rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi memberikan pelayanan secara paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) serta dapat mencegah suatu penyakit (preventif) terhadap masyarakat. Dijelaskan juga bahwa rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang melakukan berbagai upaya kesehatan secara baik dan berhasil pada upaya penyembuhan dan pemulihan yang terpadu serta berupaya meningkatkan, mencegah serta melaksanakan upaya rujukan (Bramantoro, 2017).

Berdasarkan penelitian Rikomah (2017) menyatakan bahwa rumah sakit memiliki tugas dan fungsi. Rumah sakit bertugas melaksanakan berbagai upaya pelayanan kesehatan secara paripurna sehingga berhasil dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilakukan secara selaras dan terpadu. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Adapun fungsi rumah sakit diantaranya yaitu menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan, melakukan pemeliharaan serta peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna, dan mampu melakukan pelayanan pendidikan serta pelatihan sumber daya manusia (SDM).

Permenkes Nomor 4 Tahun 2019 tentang standar teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal bidang kesehatan. Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu. Standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, melindungi pasien dari penggunaan obat irasional untuk menjaga keselamatan pasien (*patient safety*), menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian (Menkes RI, 2014).

Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin merupakan rumah sakit yang terletak tidak jauh dari pusat kota Bandar Lampung tepatnya berada di

kompleks Universitas Malahayati di Jalan Pramuka, Kemiling. Observasi yang telah dilakukan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin bagian Instalasi Farmasi Rawat Jalan, masih banyak pasien yang mengeluhkan serta mengatakan lamanya waktu tunggu hingga 30 menit lebih namun yang didapat hanya obat sirup tidak ada obat racikannya. Lamanya waktu tunggu pelayanan obat dikarenakan tenaga kefarmasian dalam Instalasi Farmasi tidak mencukupi sehingga menumpuknya pasien yang menunggu obat terutama pasien BPJS yang mengantre mulai dari pagi hingga malam. Karena waktu tunggu merupakan bagian yang sangat penting dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) maka perlu dilakukan penelitian mengenai waktu tunggu pelayanan resep guna tercapai Standar Pelayanan Minimal sesuai yang telah ditetapkan oleh Permenkes Nomor 4 Tahun 2019.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti berencana untuk melakukan penelitian mengenai evaluasi waktu tunggu pelayanan resep terhadap pasien rawat jalan guna mencari tahu apakah pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin dilihat dari lama waktu tunggu sudah sesuai Permenkes Nomor 4 Tahun 2019 atau belum. Apabila belum maka peneliti akan mengkaji bagian manakah alur pelayanan resep yang menjadi faktor lama sehingga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin agar dapat meningkatkan pelayanan kefarmasian.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan rancangan deskriptif kuantitatif yaitu mengamati waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Waktu Penelitian ini yaitu pada bulan Maret 2023. Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin, Kota Bandar Lampung. Penelitian ini telah dinyatakan laik etik oleh Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Malahayati dengan nomor surat 3301/EC/KEP-UNMAL/III/2023.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua resep pasien yang masuk dan diterima di Instalasi Farmasi RS Pertamina Bintang Amin Kota Bandar Lampung sebanyak 4000 resep pasien rawat jalan terdiri dari resep racikan dan non racikan. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *simple random sampling* dengan menghitung sampel menggunakan rumus *slovin* sehingga diperoleh sampel 97,560 dibulatkan menjadi 100 lembar resep pasien.

Metode pengambilan data dengan teknik pengumpulan data menggunakan Lembar Pengumpulan Data (LPD) yang berisi identitas pasien, durasi waktu penerimaan resep sampai dengan penyerahan resep,

serta total waktu pelayanan resep (menit). Analisis data secara statistik deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata waktu yang diperlukan untuk menyiapkan obat menggunakan *Microsoft Excel* menggunakan persamaan (1) berikut.

$$X = \Sigma X / N \quad (1)$$

Keterangan:

- X = waktu rata-rata
- Σ X = jumlah waktu pelayanan
- N = jumlah sampel (resep)

Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan *stopwatch* dan lembar pengumpulan data (LPD) untuk menghitung serta mencatat hasil pengamatan yang dilakukan terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah Resep

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan sebagaimana dapat dilihat pada **Tabel 1**, diketahui jumlah resep obat non racikan lebih banyak daripada resep obat racikan. Jumlah sampel resep ini diamati peneliti selama shift pertama hingga shift kedua dimulai dari pukul 08.00 sampai dengan pukul 15.00 WIB. Jumlah sampel resep 100 lembar resep yang terdiri dari 21 resep racikan dan 79 resep non racikan. 100 resep pasien rawat jalan terdiri dari 1 resep pasien asuransi, 4 resep pasien tunai dan 95 resep pasien BPJS. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa jumlah resep yang paling dominan adalah resep pasien BPJS.

Tabel 1. Jumlah sampel resep pasien rawat jalan

No	Jenis Resep	Jumlah Resep (n)
1	Racikan	21
2	Non Racikan	79
Total		100

Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Hasil penelitian pada **Tabel 2**, menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan yaitu 22 menit 42 detik, sedangkan untuk resep racikan yaitu 34 menit 10 detik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan dan resep obat racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di RS Pertamina Bintang Amin telah sesuai dengan standar waktu berdasarkan yang sudah ditetapkan permenkes Nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit yaitu resep non racikan 15-30 menit dan resep racikan 30-60

menit. Waktu tunggu pelayanan obat racikan memang memerlukan waktu tunggu yang lebih lama dibandingkan obat non racikan (obat jadi). Hal ini disebabkan karena resep racikan memerlukan waktu yang lebih lama, tidak hanya mempersiapkan obat tetapi juga perlu perhitungan dosis obat, serta melakukan peracikan obat (Puspita et al., 2018).

Tabel 2. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan

Jenis Resep	Total Waktu Tunggu Pelayanan Resep (Jam)	Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep (Menit)
Non Racikan	29:53:17	22:42
Racikan	11:57:29	34:10

Hasil ini didukung oleh penelitian Miftahudin (2019) yang mendapatkan bahwa rata-rata lamanya waktu pada proses pelayanan pada tiap tahap proses pelayanan resep racikan didapatkan yang paling lama adalah pada proses peracikan karena pada proses peracikan obat harus memperhatikan prosedur yang wajib dilakukan. Dalam pengerjaan formulasi dan penyiapan obat racikan memerlukan perhitungan, pengukuran volume memerlukan ketelitian. Hal ini menyebabkan penyajian obat racikan lebih memerlukan waktu dibandingkan dengan obat jadi.

Waktu Tunggu Proses Pelayanan Resep

Waktu tunggu proses pelayanan resep adalah waktu yang dihitung mulai dari pasien membawa resep lalu menyerahkan kepada petugas farmasi untuk disiapkan sampai obat diterima oleh pasien. Proses pelayanan resep dimulai dari penerimaan resep yang berarti resep diserahkan dan diterima oleh Apoteker ataupun petugas farmasi. Pelayanan resep dilanjutkan dengan *skinning* resep yaitu kegiatan Apoteker dalam mengkaji sebuah resep yang meliputi pengkajian administrasi, farmasetik, dan klinis. Khusus pasien yang menggunakan pembayaran tunai harus menunggu lebih lama pada proses *skinning* resep dibandingkan dengan pasien yang menggunakan penjamin BPJS karena pada proses tersebut harga obat pada resep harus di *input* terlebih dahulu kedalam sistem setelah itu pasien harus membayar ke kasir. Setelah *skinning* resep dan pembayaran dilanjutkan dengan proses pengambilan obat yang dilakukan oleh petugas farmasi. Selanjutnya proses peracikan obat, peracikan obat dilakukan apabila dalam resep terdapat perintah meracik yang diartikan sebagai mencampur beberapa bahan untuk dijadikan obat. Proses selanjutnya yaitu penulisan etiket yang berarti proses membuat informasi obat secara tertulis. Kemudian dilanjutkan dengan proses pengemasan yaitu proses membungkus dengan tujuan melindungi obat yang dilengkapi dengan penempelan etiket. Proses

pelayanan resep yang terakhir yaitu penyerahan obat dan informasi oleh Apoteker kepada pasien. Rata-rata waktu tunggu proses pelayanan resep dapat dilihat pada **Tabel 3**.

Tabel 3. Rata-rata waktu tunggu proses pelayanan resep pasien rawat jalan

No	Proses	Rata-rata (menit)
1	Penerimaan resep	00:16
2	Skrinning resep	00:16
3	Pengambilan obat	03:26
4	Peracikan obat	16:02
5	Penulisan etiket	04:26
6	Pengemasan	03:07
7	Penyerahan dan Informasi	02:33

Berdasarkan **Tabel 4** dapat dilihat rata-rata waktu tunggu proses pelayanan resep pada tahap penerimaan resep yaitu 0 menit 16 detik. Skrinning resep 0 menit 16 detik. Pengambilan obat 3 menit 26 detik. Peracikan obat 16 menit 2 detik. Penulisan etiket 4 menit 26 detik. Pengemasan 3 menit 7 detik. Terakhir penyerahan dan informasi 2 menit 33 detik. Dari data tersebut proses yang paling lama adalah proses peracikan obat. Berdasarkan yang sudah diamati juga terdapat data waktu tunggu resep yang melebihi standar waktu yang sudah ditetapkan serta alur pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin masih terjadi *delay* yang cukup lama.

Tabel 4. Rata-rata *delay* proses pelayanan resep pasien rawat jalan

No	Proses	Delay (menit)
1	Penerimaan resep	-
2	Skrinning resep	-
3	Pengambilan obat	-
4	Peracikan obat	-
5	Penulisan etiket	-
6	Pengemasan	03:27
7	Penyerahan dan Informasi	10:50

Delay yang cukup lama diketahui di tahap pengemasan dan penyerahan obat kepada pasien. Hal ini disebabkan karena resep sampai bertumpuk karena mengantre untuk dikerjakan ataupun dibiarkan menumpuk karena menunggu resep lainnya selesai dikerjakan. Selain itu pengerjaan resep dibiarkan ataupun ditinggalkan petugas untuk mengerjakan pekerjaan lain, bermain *Handphone*, ataupun mengobrol. Bila waktu tunggu di instalasi farmasi rawat jalan lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada citra rumah

sakit yang dapat mempengaruhi utilitas pasien di masa mendatang (Fatrinda and Saputra, 2019).

Menurut penelitian Afolabi dan Erhun (2003) menyebutkan waktu tunggu pelayanan resep yang lama juga merupakan alasan mengapa pasien ataupun keluarga pasien tidak menebus resepnya di Rumah sakit tersebut. Pasien mungkin kurang mampu menilai kualitas teknis pelayanan yang mereka terima, namun mereka menilai interaksi sosial mereka dengan apoteker. Para profesional farmasi harus meningkatkan kesadaran pasien akan nilai layanan perawatan farmasi dan menjadikannya penting dalam penilaian kepuasan mereka. Penting untuk diketahui bahwa pasien yang diberi tahu waktu tunggu yang diharapkan dan tetap sibuk saat menunggu ternyata memiliki persepsi kepuasan yang lebih tinggi.

Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Proses Pelayanan Resep

Faktor-faktor yang mempengaruhi *delay* diantaranya faktor sumber daya manusia (SDM), faktor alat, faktor metode, dan faktor material. Faktor pertama yaitu sumber daya manusia (SDM) yang terdiri dari jumlah ketenagaan, beban kerja dan komunikasi, dan perilaku petugas. Jumlah ketenagaan salah satu penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan. Penelitian yang dilakukan oleh (Arini et al., 2020) menyebutkan bahwa semakin banyak tenaga kesehatan yang dimiliki, maka semakin cepat pelayanan resep yang diberikan dan apabila kurangnya tenaga kesehatan akan mengakibatkan proses pelayanannya cenderung lama. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin sumber daya manusia yang dimiliki dapat dilihat pada **Tabel 5** di bawah ini.

Tabel 5. SDM di instalasi farmasi rawat jalan RSPBA

Tingkat Pendidikan	Lama Bekerja	Jumlah (n)
Apoteker	2 Tahun dan 4 Tahun	2
S1 Farmasi	3 Bulan dan 2 Tahun	2
D3 Farmasi	1 Tahun dan 9 Tahun	2
SMK Juru Racik	6 Tahun	1
Total		7

Faktor SDM sangat berpengaruh dikarenakan semakin banyak jumlah SDM maka semakin cepat pelayanan resep yang diberikan dan apabila kurangnya tenaga kesehatan akan mengakibatkan proses pelayanan resepnya cenderung lambat dan akhirnya terjadi penumpukan dan mengakibatkan *delay*. Jumlah ketenagaan sangat berpengaruh pada faktor yang kedua yaitu beban kerja dan komunikasi.

Dalam Permenkes Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit mengenai beban kerja dan kebutuhan disebutkan penghitungan kebutuhan Apoteker berdasarkan beban kerja pada pelayanan kefarmasian di rawat jalan yang meliputi pelayanan farmasi manajerial dan pelayanan farmasi klinik dengan aktivitas pengkajian resep, penyerahan obat, pencatatan penggunaan obat (PPP) dan konseling, idealnya dibutuhkan tenaga Apoteker dengan rasio 1 Apoteker untuk 50 pasien (Menkes RI, 2016). Berdasarkan pengamatan yang sudah dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di RS Pertamina Bintang Amin dalam sehari resep yang diterima adalah 100-130 resep pasien rawat jalan. Dengan demikian jumlah SDM di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Bintang dapat dikatakan ideal dengan 2 orang apoteker, 2 orang S1 farmasi, 2 orang D3 farmasi dan 1 orang juru racik.

Berdasarkan pengamatan yang sudah dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di RS Pertamina Bintang Amin dilihat dari segi perilaku petugas terlihat paling dominan adalah saat obat yang telah selesai dibuat dibiarkan menumpuk yang seharusnya langsung diberikan kepada pasien namun ini dibiarkan menumpuk sampai beberapa resep obat selesai dibuat atau terkumpul. Terlihat juga pada saat ramai pasien, terlebih karena sudah terjadi penumpukan *antrean* di ruang dokter karena menunggu dokter datang. kondisi tersebut jugalah salah satu yang menyebabkan penumpukan resep dan akhirnya berakibat *delay* berkepanjangan pada proses pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin.

Faktor berikutnya yaitu faktor alat. Berdasarkan pengamatan yang sudah dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di RS Pertamina Bintang Amin masih ditemukan pada saat penerimaan resep dilanjutkan *skrinning* resep ditemukan permasalahan seperti resep dokter yang kurang jelas, sehingga mengakibatkan petugas farmasi harus menghubungi dokter yang memberikan resep tersebut, sehingga proses pelayanan resep menjadi lama. Hal tersebut didukung oleh penelitian Amaliy et al., (2018), resep dokter yang tidak bisa terbaca oleh apoteker akan menghambat tugas dari apoteker karena apoteker tidak mengetahui jenis obat yang diresepkan atau jenis obat yang akan diracik. Selain itu juga di dalam mempersiapkan obat bagi pasien, seorang apoteker membutuhkan waktu dalam hal mencari dan mengambil obat paten dan juga meracik obat yakni waktu menghitung, menimbang dan mengambil obat sesuai dengan dosis yang diperbolehkan serta etiket dan mengemas yang membutuhkan ketelitian, khususnya pada obat racikan agar tepat dosisnya pada setiap kemasan dan terakhir (Menkes RI, 2004). Hasil ini sejalan dengan penelitian Damayanti et al., (2020) yang mendapatkan bahwa ada hubungan positif antara kemampuan membaca resep dengan kecepatan pelayanan dan keselamatan pasien.

Berdasarkan penelitian dan wawancara yang sudah dilakukan diketahui SDM di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di RS Pertamina Bintang Amin disebutkan bahwa pelaksanaan *briefing* kemungkinan dalam seminggu hanya 1-2 kali pelaksanaannya serta disebutkan bahwa ikut melaksanakan pelatihan-pelatihan 2-4 kali dalam 14 hari. Dengan demikian hal tersebut sangat berpengaruh besar terhadap kinerja petugas farmasi karena semakin sering mengikuti pelatihan dan mendapatkan arahan-arahan maka semakin meningkat pula kinerja petugas farmasi.

Faktor terakhir adalah faktor material, Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan yakni terkait ruangan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin yaitu ruangan yang terasa sempit sehingga mempengaruhi kinerja petugas dalam melakukan proses pelayanan resep. Hal tersebut didukung oleh penelitian (Purwandari et al., 2017) menyebutkan tata letak ruangan yang buruk dapat menyebabkan terhambatnya proses pelayanan resep obat yang diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah resep yang diteliti dalam penelitian ini sebanyak 100 resep yang terdiri dari 21 resep racikan dan 79 resep non racikan. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin adalah 34 menit 10 detik untuk resep racikan, sedangkan untuk resep non racikan adalah 22 menit 42 detik. Hal tersebut sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Permenkes Nomor 4 Tahun 2019.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terkait dengan penelitian ini. Ucapan terimakasih juga kami sampaikan kepada pihak Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin yang memberikan fasilitas untuk menunjang pelaksanaan penelitian ini.

CONFLICT OF INTEREST

Penulis menyatakan bahwa tidak ada *conflict of interest* pada penulisan artikel ini.

REFERENSI

- Afolabi, M.O., and Erhun, W.O. 2003. Patients' response to waiting time in an out-patient pharmacy in Nigeria. *Tropical Journal of Pharmaceutical Research*, 2(2): 207-214.

- Alodan, A., Alalshaikh, G., Alqasabi, H., Alomran, S., Abdelhadi, A., and Alkhayyal, B. 2020. Studying the efficiency of waiting time in outpatient pharmacy. *MethodsX*, **7**: 1–7.
- Amaliany, A., Hidana, R., and Maryati, H. 2018. Gambaran waktu tunggu pelayanan obat instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor tahun 2018. *PROMOTOR Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, **1**(1): 1–7.
- Arini, H.D., Y, A.N., and Suwastini, A. 2020. Waktu tunggu pelayanan resep di Depo Farmasi RS X. *Lombok Journal of Science (LJS)*, **2**(2): 40–46.
- Bramantoro, T. 2017. *Pengantar Klasifikasi dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Damayanti, A., Pujiati, S., and Hidana, R. 2020. Gambaran waktu tunggu pelayanan resep obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Kecamatan Tapos Kota Depok tahun 2019. *PROMOTOR Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, **3**(2): 108–115.
- Fadhilah, H., Indriyani, D.N., and Andriati, R. 2019. Waktu Tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan tahun 2018. *Edu Masda Journal*, **3**(1): 41–48.
- Fatrida, D. and Saputra, A. 2019. Hubungan Waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. *Jurnal Aisyiyah Medika*, **4**: 11–21.
- Makinggung, C.A.J., Lolo, W.A., and Jayanto, I. 2023. Analisis Waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X. *Jurnal Lentera Farma*, **2**(1): 41–47.
- Menkes RI. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Menkes RI. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Nomor 129/Menkes/SK/II/2008*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Menkes RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Menkes RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Menkes RI. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Menkes RI. 2022. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Miftahudin. 2019. Analisis waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia Jakarta tahun 2016. *Informatika Kedokteran: Jurnal Ilmiah*, **2**(1): 16–26.
- Parasuraman, A.P., Zeithmal, V.A., and Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: A multiple-item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, **64**(1): 12–40.
- Prasetya, R.P. 2018. Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Poli Anak Rawat Jalan RSUD Tidar Kota Magelang Bulan Maret 2018. *Tesis, Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Magelang*.
- Purwandari, N.K., Suryoputro, A., and Arso, S.P. 2017. Analisis waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Depo Farmasi Gedung MCEB RS Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, **5**(2): 103–110.
- Puspita, M.M., Ulfa, A.M., and Chandra, R. 2018. Analisis waktu tunggu pelayanan resep pasien umum di Depo Farmasi Rawat Jalan RS. Karya Bhakti. *Jurnal Farmasi Malahayati*, **1**(2): 88–95.
- Rikomah, S.E. 2017. *Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Deepublish.
- Suss, S., Bhuiyan, N., Demirli, K., and Batist, G. 2017. Toward implementing patient flow in a cancer treatment center to reduce patient waiting time and improve efficiency. *Journal of Oncology Practice*, **13**(6): 530–536.
- WHO. 2018. *Delivering Quality Health Services: A Global Imperative for Universal Health Coverage*. Geneva: World Health Organization.
- Widiasari. 2009. Analisa Waktu Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Tugu Ibu Depok Tahun 2009. *Tesis, Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia*.

Wirajaya, M.K.M. and Rettobjaan, V.F.C. 2022. Faktor yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah

Sakit: Sistematis Review. *Jurnal Kesehatan*, 13(2): 408-415.