

Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS X

Okpri Meila^{1*}, Jenny Pontoan², Didi Nurhadi Illian¹

¹Jurusan Farmasi, Fakultas MIPA, Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh, Indonesia

²Fakultas Farmasi, Institut Sains dan Teknologi Nasional, Jagakarsa, Jakarta Selatan, Indonesia

*E-mail korespondensi: okprimeila@unsyiah.ac.id

ABSTRAK

Standar waktu tunggu yang ditentukan pemerintah melalui Standar Pelayanan Minimal rumah sakit yaitu, pelayanan resep obat non racikan adalah ≤ 30 menit dan obat racikan adalah ≤ 60 menit. Pada pelayanan farmasi di rumah sakit, waktu tunggu adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu proses pelayanan mulai dari penerimaan resep sampai penyerahan obat. Pada jam 11.00 sd 14.00 merupakan jam sibuk di RS X, sehingga pada jam tersebut resep-resep masuk secara bersamaan sehingga terjadi penumpukan resep (*delay*). Hal ini tentu saja akan berdampak pada rendahnya kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan Depo Rawat Jalan. Maka perlunya mengevaluasi waktu tunggu untuk resep racikan dan non racikan pada Depo Rawat Jalan dan Pelayanan Swasta sehingga aktivitas-aktivitas yang memakan waktu lama pada proses pelayanan resep dapat diketahui. Penelitian dilakukan secara observasional dengan pengambilan data secara prospektif di depo rawat jalan dan pelayanan swasta, evaluasi lama waktu tunggu pelayanan obat dilakukan dengan menuliskan waktu saat pasien menyerahkan resep hingga pasien menerima obat di depo rawat jalan dan pelayanan swasta RS X. Berdasarkan hasil evaluasi waktu tunggu pelayanan obat di depo rawat jalan diketahui waktu tunggu pelayanan obat racikan di depo rawat jalan adalah selama 43 menit 8 detik, dimana ini belum memenuhi standar minimal pelayanan rumah sakit. Sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan dan non racikan di Pelayanan Swasta adalah selama 13 menit 7 detik dan 32 menit 42 detik, dimana ini telah memenuhi standar minimal pelayanan rumah sakit.

Kata Kunci: instalasi farmasi, pelayanan obat, waktu tunggu

Evaluation of Waiting Time for Drug Services in The Outpatient Pharmacy Installation at RS X

ABSTRACT

The waiting time standard determined by the government in Hospital Minimum Service Standards, for non-concoction prescription drug service is ≤ 30 minutes and concoction drug is ≤ 60 minutes. In pharmacy services at hospitals, waiting time is the time needed to complete a service process from receiving a prescription to delivering the drug. At 11:00 to 14:00 is a rush hour so at that hour the prescriptions come in simultaneously so that there is a buildup of prescription (*delay*). This, of course, will have an impact on the satisfaction of outpatients with quality services. That's why it is necessary to evaluate the waiting time for prescription concoctions and non-concoctions at the outpatient depot and Private Services so the activities that require a long time in the prescription service process can be known. The study was conducted prospectively by observing directly in the outpatient depot and private services, evaluating the length of time waiting for drug services is done by writing the time when patients submit prescriptions until patients receive drugs in the outpatient depot and private services at X Hospital. Based on the results of the evaluation of waiting times for drug services in the outpatient depot it is known that the waiting time for a concoction of drug services in the outpatient depot is 43 minutes 8 seconds, not accordance with the minimum hospital service standards. Meanwhile, the waiting time for concoction and non-concoction drug services in Private Services is 13 minutes 7 seconds and 32 minutes 42 seconds, which is per under with the minimum hospital service standards.

Keywords: drug service, pharmaceutical installation, waiting time

PENDAHULUAN

Pelayanan resep di Instalasi Farmasi RS X dibagi menjadi beberapa depo (outlet pelayanan farmasi) sesuai dengan tempat dan jenis pelayanan, yaitu Depo Perawatan Umum, Depo Rawat Inap, Depo Unit Gawat Darurat, Depo ICU (*Intensive Care Unit*), Depo Kamar Operasi, Depo Kedokteran Militer, Depo Produksi dan *Aceptic Dispensing*, Depo Pelayanan Swasta dan Depo Rawat Jalan. (DepKes RI, 2008) Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit Instalasi Farmasi membuat kebijakan Otonomi Depo, dimana Apoteker penanggung jawab depo diberikan hak, wewenang, dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus sendiri pelayanan resep di deponya masing-masing sesuai dengan SOP (*Standart Operational Procedure*). Menurut Gasperz (2008), perlu dilakukan pendekatan sistemis dan sistematis, yaitu: Untuk mendefinisikan dan menghilangkan pemborosan (*waste*) dan aktivitas-aktivitas yang tidak bernilai tambah (*non-value-add activities*). Salah satu cara yang perlu dilakukan untuk melihat hal tersebut adalah dengan mengamati waktu tunggu pelayanan obat.

Standar waktu tunggu yang ditentukan pemerintah melalui Standar Pelayanan Minimal rumah sakit yaitu, pelayanan resep obat non racikan adalah ≤ 30 menit dan obat racikan adalah ≤ 60 menit (Kemenkes, 2014). Pada pelayanan farmasi di rumah sakit, waktu tunggu adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu proses pelayanan mulai dari penerimaan resep sampai penyerahan obat. Pada jam 11.00 sd 14.00 merupakan jam sibuk pada RS X, sehingga pada jam tersebut resep-resep masuk secara bersamaan sehingga terjadi penumpukan resep (*delay*) (Septini, 2011). Selain itu, pasien rawat jalan merupakan gabungan pasien umum dan BPJS sehingga jumlah

pasien yang berkunjung pada pelayanan rawat jalan lebih banyak dibandingkan pelayanan swasta. Hal ini tentu saja akan berdampak pada rendahnya kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan Depo Rawat Jalan. Maka perlunya mengevaluasi waktu tunggu untuk resep racikan dan non racikan pada Depo Rawat Jalan dan Pelayanan Swasta sehingga mengetahui aktivitas-aktivitas yang memakan waktu lama pada proses pelayanan resep.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian dilakukan secara observasional selama satu bulan dan pengambilan data dilakukan secara prospektif di depo rawat jalan dan pelayanan swasta, evaluasi lama waktu tunggu pelayanan obat dilakukan dengan menuliskan waktu saat pasien menyerahkan resep hingga pasien menerima obat di depo rawat jalan dan pelayanan swasta RS X. Data hasil evaluasi waktu tunggu pelayanan obat diperoleh dari jumlah resep yang diterima, dilakukan secara acak di depo rawat jalan dan pelayanan swasta RS X.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan dimulai saat pasien menyerahkan resep kepada petugas hingga pasien menerima obat yang tertera pada resep. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit, pada Lampiran 1 Nomor 10 dinyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan obat jadi/non racikan selama 30 menit dan waktu tunggu pelayanan obat racikan selama 60 menit.

Tabel 1. Waktu tunggu resep non racikan dan racikan

NO.	DEPO	NON RACIKAN	RACIKAN
		Standar : ≤ 30 menit	Standar : ≤ 60 menit
1.	Rawat Jalan minggu 1	22 menit 9 detik	-
2.	Rawat Jalan minggu 2	43 menit 6 detik	-
3.	Rawat Jalan minggu 3	66 menit 13 detik	-
Rata-rata depo rawat jalan		43 menit 8 detik	
4.	Pelayanan Swasta	13 menit 7 detik	32 menit 42 detik
Rata-rata Total		33 menit 9 detik	32 menit 42 detik

Berdasarkan hasil evaluasi waktu tunggu yang dilakukan sebanyak 3 kali di depo rawat jalan dan 1 kali di depo Pelayanan Swasta, waktu tunggu pelayanan obat di depo rawat jalan dan waktu tunggu pelayanan obat racikan dan non racikan di Pelayanan Swasta telah memenuhi standar, tetapi waktu tunggu pelayanan obat non racikan di depo rawat jalan minggu kedua dan ketiga tidak memenuhi standar yang berlaku. Dan jika dilakukan rata-rata pelayanan rawat jalan saja terdapat kelebihan waktu 13 menit 8 detik, dan rata-rata total pelayanan tersebut tetap tidak memenuhi standar karena terjadi kelebihan waktu selama 3 menit 9 detik.

Pelayanan rawat jalan tidak memenuhi standar sehubungan dengan pasien yang datang untuk pengobatan jumlahnya lebih banyak daripada pasien yang datang ke pelayanan swasta, karena ada pasien umum dan pasien BPJS, sedangkan pelayanan swasta pasien yang datang pengobatan merupakan pasien umum.

Lamanya waktu tunggu dalam penyiapan obat tersebut dipengaruhi dari kecepatan dan ketepatan petugas yang melayani, kelengkapan persyaratan dan data yang mungkin diperlukan dari pasien serta hal-hal lainnya dalam proses penerimaan resep hingga penyerahan obat. Dimulai pada saat proses *billing*, akan

terjadi interaksi antara tenaga kefarmasian dan pasien dimana pasien akan ditanyakan untuk menebus obat secara keseluruhan atau tidak. (Gaspersz, 2008; Graban, 2009) Selanjutnya, dilakukan verifikasi resep dari aspek administrasi, farmasetik dan klinis; kesesuaiannya dengan formularium nasional dan formularium rumah sakit. Apabila ada hal yang keliru dalam verifikasi atau adanya ketidaksesuaian formularium, maka apoteker akan melakukan konfirmasi terhadap dokter yang menuliskan resep. Semakin cepat konfirmasi dokter diterima, semakin cepat pelayanan obat dilakukan sehingga pasien tidak perlu menunggu lama.

Pada proses dispensing terdapat fase pengambilan obat, peracikan, penulisan etiket dan pengecekan. Fase-fase tersebut harus dilakukan oleh orang yang berbeda-beda supaya tenaga teknis kefarmasian mampu berkonsentrasi pada bagiannya masing-masing serta menghindari terjadinya kesalahan (Gunardi, 2015). Jarak antara meja dispensing dengan etalase obat masih terjangkau sehingga tidak menghabiskan waktu yang lama dalam penyiapan. Pembuatan etiket masih dilakukan dengan tulis tangan yang kemungkinan memakan waktu yang lama apabila dalam 1 resep terdapat banyak obat dan petugas yang menuliskan etiket hanya 2 orang. Jika proses etiket dilakukan dengan menggunakan komputer sehingga petugas bagian pengetiket cukup menempelkan etiketnya, tentu akan lebih cepat waktu tunggu pelayanan obat pasien.

Dalam proses pengecekan pertama ke pengecekan kedua 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 pasien. Penumpukan obat ini juga dapat menjadi faktor lamanya waktu tunggu pelayanan obat. Selanjutnya, obat diserahkan kepada pasien oleh apoteker dan waktu tunggu telah berakhir.

KESIMPULAN

Waktu tunggu pelayanan obat racikan di depo rawat jalan belum memenuhi standar minimal pelayanan rumah sakit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan dan non racikan di Pelayanan Swasta telah memenuhi standar minimal pelayanan rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Kesehatan RI. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik. Jakarta.
- Gaspersz, V. (2008). *The executive guide to Implementing Lean Six Sigma*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Graban, M. (2009). *Lean Hospital Improving Quality Patient Safety and Employee Satisfaction*, CRC Press, New York.
- Gunardi, A.D. (2015). Penerapan FMEA untuk Mendeteksi Prescription Error pada Resep Poli Jantung di Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati. *Skripsi*, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Kementrian Kesehatan. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014, tentang Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit*, Jakarta, Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementrian Kesehatan. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014, tentang Standar Pelayanan Farmasi di Apotek*, Jakarta, Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Septini, R. (2011). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan di Yanmasum. *Tesis*, Universitas Indonesia.