

**LAMA WAKTU PELAYANAN RESEP OBAT JADI PASIEN RAWAT JALAN DI
INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT PERMATA CIBUBUR BEKASI
JAWA BARAT**

Oleh

Verawaty¹ dan Indriani Stevia Diska²

¹Dosen Akademi Farmasi Bhumi Husada Jakarta

²Alumni Akademi Farmasi Bhumi Husada Jakarta

ABSTRAK

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Standar mutu waktu tunggu pelayanan obat jadi rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Cibubur Bekasi Jawa Barat adalah tidak lebih dari 15 menit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui lama waktu pelayanan obat jadi pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Cibubur.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu menggambarkan, menguraikan hasil pengamatan/ observasi waktu yang dibutuhkan untuk masing-masing tahapan pengerjaan pelayanan resep obat jadi. Pengambilan data secara prospektif selama bulan Januari-Maret 2019. Kemudian data diolah dalam bentuk tabel dan grafik untuk mengetahui perbandingan rata-rata waktu pelayanan obat jadi.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan dari total sampel sebesar 106 lembar resep bahwa total rata-rata lama waktu pelayanan resep obat jadi adalah 33 menit 52 detik, dengan nilai rata-rata pada masing-masing tahapan, yaitu tahap penerimaan resep 8 menit 34 detik, tahap pengambilan 6 menit 0 detik, tahap pemberian etiket dan pengemasan 3 menit 51 detik, tahap pengecekan 7 menit 51 detik, dan tahap penyerahan obat 7 menit 18 detik, sehingga melebihi standar waktu tunggu yang terdapat pada Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu : kurang atau sama dengan 30 menit dan melebihi standar mutu pelayanan waktu penyiapan obat jadi yang telah ditetapkan di Rumah Sakit Permata Cibubur yakni tidak lebih dari 15 menit.

Kata Kunci : lama waktu pelayanan resep obat jadi, studi gerakan waktu

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-undang

Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan,

peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) yang diselenggarakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Konsep kesatuan upaya kesehatan ini menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas kesehatan di Indonesia termasuk rumah sakit.¹³

Rumah sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang memegang peranan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, definisi Rumah Sakit adalah Institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.⁷

Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan farmasi mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama (*drug oriented*) ke paradigma baru (*patient oriented*) dengan filosofi *pharmaceutical care* (pelayanan kefarmasian). Praktik pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan

Rumah Sakit yang berorientasi kepada keselamatan pasien, diperlukan suatu standar yang dapat digunakan sebagai acuan dalam pelayanan kefarmasian. Salah satu tujuan pengaturan standar Pelayanan Kefarmasian. Oleh karena itu, Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan suatu pedoman mutu yang dikeluarkan oleh Menteri Kesehatan mengenai pelayanan minimal yang harus diberikan oleh rumah sakit, dimana setiap rumah sakit diwajibkan untuk melakukan penilaian dan memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan minimal tersebut.⁷

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar pelayanan farmasi rumah sakit adalah (1) waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit, (2) tidak adanya kejadian kesalahan pada pemberian obat sebesar 100%, (3) kepuasan pelanggan $\geq 80\%$, serta penulisan resep sesuai formularium sebesar 100%.³

Didalam menjaga mutu pelayanan terhadap pasien Rumah Sakit Permata Cibubur ditetapkan standar mutu pelayanan waktu penyiapan obat (mulai dari penerimaan resep sampai dengan obat diterima oleh pasien) dipelayanan farmasi klinik :

- a. Waktu penyiapan obat jadi adalah ≤ 15 menit
- b. Waktu penyiapan obat racikan adalah ≤ 30 menit

Berdasarkan hasil *sampling* oleh tim mutu Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Cibubur pada bulan Desember 2018 didapatkan bahwa

pelayanan obat jadi yang memenuhi standar yang telah ditetapkan di Rumah Sakit Permata Cibubur sebesar 54%, dibawah target yang ditetapkan, dimana target yang ditetapkan sebesar 80%.

Mengingat pentingnya mengetahui lama waktu pelayanan resep khususnya resep obat jadi maka penulis ingin mengetahui lama waktu pelayanan resep tersebut di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Cibubur dengan meneliti waktu pelayanan resep obat jadi dan melihat lebih dalam dari setiap kegiatan yang mempengaruhi waktu pelayanan obat jadi mulai dari ketika resep diterima oleh petugas farmasi hingga obat siap diberikan kepada pasien.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka Penelitian ini dibatasi pada Berapa Lama Waktu Pelayanan Obat Jadi untuk pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Cibubur Bekasi Jawa Barat?

Tujuan Masalah

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui berapa Lama Waktu Pelayanan resep obat Jadi untuk pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Cibubur.

2. Tujuan khusus

a. Mengetahui rata-rata lama waktu pelayanan resep obat jadinon jaminan dengan maksimal 4 macam obat jadidari masing-masing tahapan kegiatan pelayanan resep obat jadi untuk pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata

Cibubur.

b. Mengetahui rata-rata lama waktu pelayanan resep obat jadi pasien rawat jalan non jaminan dengan maksimal 4 macam obat jadikeseluruhan tahapan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Cibubur.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu dengan menggambarkan, menguraikan hasil pengamatan secara langsung untuk masing-masing tahapan pengerjaan pelayanan resep obat secara objektif, sistematis, faktual, dan akurat. Kemudian, masing-masing waktu dihitung secara kuantitatif, yaitu berdasarkan hasil pengamatan yang dapat memberikan gambaran hasil penelitian.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Permata Cibubur yang terletak di Jl. Alternatif Cibubur-Cileungsi No.6A Bekasi, Jawa Barat. Penelitian dilaksanakan bulan Januari-Maret 2019 pada jam ramai pelayanan yakni jam 09.00- 13.00 dan jam 18.00- 22.00.

Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh lembar resep obat jadi rawat jalan dengan periode waktu Januari- Maret 2019 yang diterima oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Cibubur.

2. Sampel

Sedangkan yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel secara acak sederhana (*Simple Random Sampling*) lembar resep obat jadi non jaminan yang diterima di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Cibubur. Hasil minimal pengambilan data sampel 96 resep, yang dipilih secara acak sederhana dari populasi. Untuk meminimalisir kesalahan pada penelitian maka hasil ditambahkan 10%

Alat dan Bahan Penelitian

Penelitian ini menggunakan alat tulis, *stopwatch* dan tabel isian.

Alur Kerja

Pelayanan Resep Obat Jadi Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Cibubur terdiri dari 5 tahapan, yaitu:

1. Tahap penerimaan resep
Tahapan yang dimulai pada saat pasien menyerahkan lembar resep ke instalasi farmasi kemudian petugas farmasi melakukan pengkajian kelengkapan resep sampai dengan resep selesai diinput kedalam Sistem Informasi Rumah Sakit melalui komputer dan juga termasuk pembuatan etiket hingga etiket dan perincian harga dicetak
2. Tahap penambihan obat
Tahapan ini dimulai pada waktu petugas farmasi melakukan pengambilan obat sesuai dengan obat yang ditulis pada resep sampai dengan obat diletakkan diatas meja kerja.

3. Pemberian etiket dan pengemasan

Tahapan ini dimulai pada waktu petugas farmasi menuliskan waktu kadaluarsa obat hingga selesai penempelan etiket pada kemasan.

4. Tahap pengecekan obat

Tahapan ini dimulai pada saat petugas farmasi melakukan pengecekan ulang terhadap data pasien dan macam obat berdasarkan resep, nota resep dan etiket yang tertera pada masing-masing obat serta copy resep bila terdapat pengulangan atau ada obat yang tidak ditebus.

5. Penyerahan obat

Tahapan ini dimulai pada saat petugas farmasi melakukan pemanggilan nomer antrian pasien melalui sistem dilanjutkan dengan pemanggilan nama pasien, selanjutnya dilakukan identifikasi pasien dan penyerahan obat yang disertai dengan pemberian informasi penggunaan obat tersebut.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan melakukan pengamatan secara langsung dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan pada lokasi objek penelitian yaitu di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Cibubur Bekasi. Untuk memperoleh data, dilakukan dengan menghitung lama waktu pelayanan setiap resep obat jadi yang diterima sampai dengan penyerahan obat kepada pasien/keluarga pasien dan juga menghitung lama waktu pelayanan dari masing-masing tahapannya.

Adapun proses pengamatan dilakukan dengan :

1. Menuliskan data yang didapat pada lembar formulir isian.
2. Mengelompokkan dan menghitung rata-rata lama waktu pelayanan resep obat jadi pada masing-masing tahapan.
3. Mengelompokkan dan menghitung rata-rata lama waktu pelayanan resep obat jadi pada keseluruhan tahapan.

Pengolahan dan Analisis Data

Setelah data yang diperlukan terkumpul, kemudian dilanjutkan dengan pengolahan data sebagai berikut:

1. Data yang telah dikumpulkan perlu diteliti ulang untuk memastikan bahwa data sudah lengkap.
2. Data yang diperoleh dikelompokkan menurut jenis tahapan masing-masing dan dihitung rata-rata untuk masing-masing tahapan.
3. Kemudian dilakukan penjumlahan dari masing-masing tahapan untuk mendapatkan data lama waktu yang dibutuhkan dalam berbagai jenis resep dalam pelayanan resep obat jadi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian terhadap lama waktu pelayanan resep obat jadi di Instalasi Farmasi Lantai 3 Rumah Sakit Permata Cibubur Bekasi pada jam 09.00 - 13.00 dan 18.00 - 22.00, dari 106 lembar resep sebagai sampel didapatkan 4 variasi macam obat jadi dalam satu lembar resep yang terbanyak adalah terdiri dari 2 (dua) macam obat jadi yaitu 31

(tiga puluh dua) lembar resep. Sedangkan yang paling sedikit dengan 4 (empat) macam obat jadi yaitu 21 (dua puluh satu) lembar resep.

Apabila ditinjau dari masing – masing tahapannya, tahapan yang membutuhkan waktu paling lama adalah tahap penerimaan resep yaitu 8 menit 34 detik sedangkan tahapan yang membutuhkan waktu tercepat adalah pada Tahap pemberian etiket dan pengemasan obat yaitu 3 menit 51 detik.

Pada tahap penerimaan resep merupakan waktu terlama yang dibutuhkan untuk melakukan pelayanan resep disebabkan saat penginputan obat, masih sering ditemukan tulisan dokter yang kurang jelas sehingga dibutuhkan waktu untuk mengkonfirmasi tulisan ke dokter penanggung jawab pasien.

Untuk rata – rata lama waktu pelayanan resep obat jadi yang belum diproses (*delay*) pada tahap penerimaan resep yaitu dengan waktu 5 menit 33 detik. Hal ini disebabkan karena resep yang masuk atau diterima bukan hanya resep obat jadi tetapi ada juga dari resep obat racikan dan juga obat bebas sehingga terjadi penumpukan antrian untuk penginputan resep ke komputer. Disamping itu petugas penerimaan juga harus menjelaskan macam obat yang akan dilakukan pengantaran obat ke rumah, serta mengkonfirmasi ke dokter penanggung jawab pasien atau melakukan permintaan ke gudang medis bila ada obat yang tidak bisa terpenuhi.

Untuk rata – rata lama waktu pelayanan resep obat jadi yang belum diproses (*delay*) pada tahap pengambilan obat yaitu 3 menit 53

detik. Hal ini disebabkan karena resep yang dikerjakan oleh petugas khusus mengerjakan resep obat jadi selain untuk rawat jalan juga mengerjakan resep rawat inap sehingga pada saat resep rawat jalan masuk tidak langsung dikerjakan. Petugas juga harus menanyakan kepada petugas penerimaan resep bila obat pada resep tidak tercukupi apakah harus diambil ke Gudang medis atau depo lain.

Untuk rata – rata lama waktu pelayanan resep obat jadi yang belum diproses (*delay*) pada tahap pemberian etiket dan pengemasan obat yaitu 1 menit 39 detik. Hal ini disebabkan bercampurnya antrian resep rawat jalan dan rawat inap yang sudah dilakukan pengambilan obat sehingga petugas harus memilah mana resep yang akan dikerjakan terlebih dahulu.

Sedangkan waktu (*delay*) pada tahap sebelum pengecekan obat yaitu 7 menit 51 detik. Hal ini disebabkan karena jumlah tenaga Apoteker yang berpraktik di Instalasi Farmasi Klinik RS Permata Cibubur hanya 2 (dua) orang. Sedangkan jumlah resep perhari rata – rata lebih dari 300 lembar. Jumlah apoteker ini belum sesuai dengan Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, dimana untuk rawat jalan seharusnya 1 (satu) orang apoteker melayani 50 orang pasien rawat jalan sehingga menyebabkan “*delay*” pada tahap ini. Selain itu petugas yang melakukan pengecekan obat juga melakukan penyerahan obat sehingga pada saat obat selesai dikemas dan siap dilakukan pengecekan petugas masih melakukan penyerahan obat.

Untuk rata – rata lama waktu

pelayanan resep obat jadi yang belum diproses (*delay*) pada tahap penyerahan obat yaitu 5 menit 12 detik. Hal ini disebabkan karena petugas yang melakukan penyerahan ialah petugas pengecekan obat, sehingga saat obat sudah selesai dilakukan pengecekan harus menunggu petugas mengecek resep yang lain sehingga saat penyerahan obat dapat langsung sekaligus diserahkan sesuai dengan urutan.

Lama waktu pelayanan resep obat jadi berdasarkan jumlah macam obat membutuhkan waktu terlama adalah resep obat dengan 4 (empat) macam obat jadi yaitu dengan waktu 36 menit 24 detik sedangkan waktu tercepat adalah resep obat dengan 1 (satu) macam obat yaitu dengan waktu 27 menit 46 detik.

Dari hasil penelitian ini didapatkan lama waktu rata – rata yang diperlukan untuk menyelesaikan obat jadi dengan tanpa melihat jumlah macam obat adalah 33 menit 52 detik sehingga melebihi standar waktu tunggu yang terdapat pada Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu : tidak lebih dari 30 menit dan melebihi standar mutu pelayanan waktu penyiapan obat jadi yang telah ditetapkan di Rumah Sakit Permata Cibubur yakni tidak lebih dari 15 menit.

Dari hasil penelitian diatas terlihat bahwa pelayanan untuk obat jadi membutuhkan waktu yang relatif lama, hal ini dikarenakan pelaksanaan farmasi klinik rawat jalan masih bergabung dengan pelayanan farmasi klinik rawat inap sehingga menimbulkan penumpukan

ditahapan penyiapan, pemberian etiket dan pengecekan obat pelayanan resep obat jadi.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Rata-rata waktu yang diperlukan dalam pelayanan resep obat jadi di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Permata Cibubur Kota Bekasi adalah 33 menit 52 detik karena dimasing – masing tahapan pelayanan rata-rata terdapat waktu *delay*.
2. Dari masing-masing tahapan dalam pelayanan resep obat jadi, tahapan yang terlama adalah pada tahap penerimaan resep yaitu 8 menit 34 detik, hal ini disebabkan saat penginputan obat, masih sering ditemukan tulisan dokter yang kurang jelas sehingga dibutuhkan waktu untuk mengkonfirmasi tulisan ke dokter penulis resep. Disamping itu petugas penerimaan resep juga harus menjelaskan macam obat yang akan dilakukan pengantaran obat ke rumah, serta melakukan permintaan ke gudang medis bila ada stok obat yang tidak mencukupi.
3. Rata – rata lama waktu pelayanan obat Jadi berdasarkan jumlah macam obat yang terlama adalah resep obat jadi dengan 4 (empat) macam obat yaitu 36 menit 24 detik.

SARAN

1. Perlu adanya pemisahan antara penyiapan resep rawat jalan dan rawat inap agar mengurangi penumpukan antrian pengerjaan dan memberikan prioritas untuk pelayanan resep obat jadi rawat jalan.
2. Perlu adanya sosialisasi kembali terkait sistem resep elektronik yang sudah disediakan RS Permata Cibubur kepada semua dokter agar penginputan resep rawat jalan tidak lagi manual.
3. Adanya peningkatan pengawasan dan – pengontrolan terhadap persediaan obat di Instalasi Farmasi untuk meminimalkan kekosongan obat sehingga dapat mengurangi konfirmasi ke dokter maupun permintaan dan pengambilan obat ke gudang saat pelaksanaan pelayanan berlangsung.
4. Adanya pemisahan memasukkan data ke sistem informasi rumah sakit antara obat jadi dan obat racikan sehingga pelayanan resep obat jadi pada tahap penerimaan resep tidak terjeda lama.
5. Mengingat jumlah lembar resep rata-rata per hari lebih dari 300 lembar resep untuk rawat jalan, maka disarankan adanya penambahan jumlah apoteker sesuai dengan Standart Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, yaitu untuk pelayanan pasien rawat jalan idealnya dibutuhkan tenaga Apoteker dengan rasio 1 Apoteker untuk melayani 50 pasien rawat jalan sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian

DAFTAR PUSTAKA

1. Christina Sri Lestari. 2002. *Seni Menulis Resep Teori & Praktek*. Jakarta. P.t perca.
2. <http://www.rspermatatabubur.com>
3. Kementrian Kesehatan RI, Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129 2008 tentang *Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit*. Jakarta 2008
4. Kementrian Kesehatan RI, Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 340 tahun 2010 tentang *Klasifikasi Rumah Sakit*. Jakarta 2010.
5. Kementrian Kesehatan RI, Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 56 tahun 2016 tentang *Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta 2016
6. Kementrian Kesehatan RI, Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 9 tahun 2004. Tentang *Standar Pelayanan Apotek*. Jakarta 2004
7. Kementrian Kesehatan RI, Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 72 tahun 2016. Tentang *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta 2016
8. Kementrian Kesehatan RI, Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 9 tahun 2017. Tentang *Apotek*. Jakarta 2017
9. Moh. Anif . 2003. *Ilmu Meracik Obat*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
10. Nazir, Moh. 2005. *Metodologi Penelitian*. Bogor.
11. Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Metode Penelitian kesehatan*. Jakarta:Riena Cipta
12. Peraturan Pemerintah Nomor 51 tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian.
13. Syamsuni. 2005. *Farmasetika Dasar Dan Hitungan Farmasi*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
14. Undang – undang RI No. 36 tahun 2009 tentang *Kesehatan*. Jakarta 2009.
15. Undang – Undang RI No. 44 tahun 2009 tentang *Rumah Sakit*. Jakarta 2009
16. Wijono, D. 1999. *Manajemen Mutu dan Pelayanan kesehatan (Teori, Strategi dan Aplikasi)*. Vol. 2. Jakarta: Universitas AirlanggaPress; h.685