

**PROFIL WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI APOTEK RAWAT JALAN RSUD
SYEKH YUSUF KABUPATEN GOWA**

***WAITING TIME PROFILE FOR SERVICE RECIPES AT SYEKH YUSUF HOSPITAL
OUTPATIENT PHARMACY GOWA REGENCY***

Hastuti¹⁾, Hijrawati Ayu Wardani¹⁾, Abd. Karim²⁾

^{1,2,3)}Program Studi DIII Farmasi, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia

E-mail: thutihas05@gmail.com³⁾ No.Hp/Whatsapp: 083 138 822 692

ABSTRACT

One of the standards for pharmaceutical services in hospitals is waiting time. Waiting time is the time period from when the patient submits the prescription until the patient receives the drug. The purpose of this study was to determine the waiting time for prescription services at the outpatient pharmacy at Syekh Yusuf Hospital, Gowa Regency. This type of research is a descriptive study using the observational method, namely by directly observing the service time for concoction and non-concoction prescriptions for outpatients at the outpatient pharmacy of Syekh Yusuf Hospital, Gowa Regency. This research was conducted on January 16-20, 2023. The number of recipes in this study were 100 sheets with 50 concoction recipe sheets and 50 finished or non-concocted drug recipes. The average waiting time for non-concoction drugs is 18 minutes and the average waiting time for mixed drugs is 34 minutes. This has met the Minimum Service Standards required by Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 regarding prescription services for both finished and concocted drugs, namely the waiting time for finished drugs ≤ 30 minutes and concocted drugs ≤ 60 minutes.

Keywords : *Waiting Time, Outpatient, Finished Medicine, Concoction Medicine, RSUD Syekh Yusuf*

ABSTRAK

Salah satu standar pelayanan farmasi di rumah sakit yaitu waktu tunggu. Waktu tunggu adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep hingga pasien menerima obat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui lama waktu tunggu pelayanan resep di apotek rawat jalan RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode observasional yaitu dengan cara mengamati langsung waktu pelayanan resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan di apotek rawat jalan RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 16-20 Januari 2023. Jumlah resep dalam penelitian ini sebanyak 100 lembar dengan 50 lembar resep racikan dan 50 lembar resep obat jadi atau non racikan. Rata-rata waktu tunggu obat non racikan 18 menit dan rata-rata waktu tunggu obat racikan 34 menit. Hal ini sudah memenuhi Standar Pelayanan Minimal yang dipersyaratkan oleh Kepmenkes No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang pelayanan resep baik obat jadi maupun obat racikan yaitu lama waktu tunggu obat jadi ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit.

Kata kunci : *Waktu Tunggu, Rawat Jalan, Obat Jadi, Obat Racikan, RSUD Syekh Yusuf*

PENDAHULUAN

Pelayanan resep merupakan kegiatan pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker dan tenaga teknis kefarmasian guna untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan resep dimulai dari penerimaan, pemeriksaan, ketersediaan, penyiapan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai, termasuk peracikan obat, penyerahan di sertai pemberian informasi (Permenkes, 2016).

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu hal untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat. Waktu tunggu pelayanan resep terbagi atas dua yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan. Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu pasien menyerahkan resep sampai menerima obat (Nurjannah, et al. 2016).

Layanan resep yang banyak menyebabkan antrian panjang sehingga waktu tunggu menjadi relatif lama dan akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien yang akan mempengaruhi minat pasien untuk menggunakan kembali jasa apotek rumah sakit, dan juga akan mengurangi kenyamanan pasien di masa yang akan mendatang. Selain itu dengan adanya berbagai pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Maya Marlia, (2018) di instalasi rawat jalan RSIA Anugerah Medica Center Metro. Rata-rata waktu tunggu yang didapatkan untuk menyelesaikan resep racikan yaitu 15,53 menit, sedangkan rata-rata waktu tunggu untuk resep non racikan yaitu 2,65 menit. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan sudah memenuhi Standar

Pelayanan Minimal yang ditetapkan dalam keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/Sk/II2008.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Heni Dwi Arini, 2020. Dinyatakan bahwa rata rata waktu tunggu pelayanan resep di Apotek RS. X untuk obat non racikan 21,2 menit dan obat racikan 35,2 menit. Hasil ini menunjukkan bahwa sudah memenuhi waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa merupakan rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Gowa yang operasionalnya dimulai pada tanggal 1 April 1982. Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf juga merupakan rumah sakit rujukan dari beberapa puskesmas di Kabupaten Gowa Provinsi Sulawesi Selatan. Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa mempunyai tenaga kefarmasian sebanyak 37 orang, dan resep yang masuk perminggunya mencapai 800 lembar resep.

Berkaitan dengan waktu tunggu peneliti ingin melihat lama waktu tunggu yang di tempuh dalam melayani resep obat racikan maupun resep obat non racikan. Berdasarkan pengalaman empiris mengenai waktu tunggu pelayanan resep dari awal resep datang hingga penyerahan obat kepada pasien. apotek rawat jalan RSUD Syekh Yusuf mempunyai masalah mengenai waktu tunggu pelayanan resep yakni pasien tidak sabar dalam menunggu obat.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode observasional.

Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di apotek rawat jalan RSUD Syekh Yusuf Jl. DR. Wahidin Sudirhusodo, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan.

Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2022 – Februari 2023

Populasi dan Sampel

Populasi yang diambil pada penelitian ini yaitu resep yang masuk di apotek rawat jalan Rumah Sakit Syekh Yusuf. Adapun sampel yang diambil yaitu semua resep racikan dan non racikan yang masuk di apotek rawat jalan Rumah Sakit Syekh Yusuf.

Instrumen Penelitian

Alat yang digunakan untuk mengukur data waktu tunggu yaitu lembar observasi, stopwatch, dan alat tulis.

Pengambilan Data

Dengan cara menghitung durasi waktu mulai diterima resep racikan dan non racikan hingga pasien menerima obat.

Analisis Data

Data mentah yang telah terkumpul kemudian diolah dengan menggunakan software Ms. Excel untuk dikategorikan sesuai dengan permenkes.

Rumus rata-rata (mean)

$$X = \frac{\sum X_N}{N}$$

Keterangan:

X : Waktu rata-rata

$\sum X$: Jumlah waktu pelayanan

N : Jumlah resep

HASIL

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada tanggal 16-20 Januari 2023 maka didapatkan jumlah resep dan waktu tunggu pada resep racikan dan non racikan yaitu:

Tabel 4.1 Waktu Tunggu Resep Racikan Dan Non Racikan

Hari	Resep racikan	Resep non racikan	Resep racikan (menit)	Resep non racikan (menit)
1	10	10	34,2	25
2	10	10	37,3	20,6
3	10	10	39,6	12,8
4	10	10	29	16,1
5	10	10	29,5	14,2
Jumlah	50	50	34	18

PEMBAHASAN

Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa dibangun pada tahun 1981, dan mulai beroperasi pada tanggal 1 April 1982, yang merupakan rumah sakit pemerintah daerah Kabupaten Gowa. Pada saat itu RSUD Syekh Yusuf merupakan rumah sakit tipe kelas D, yang secara teknis operasional bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui sekretaris daerah Kabupaten Gowa, serta merupakan rumah sakit rujukan dari beberapa puskesmas di Kabupaten Gowa Provinsi Sulawesi Selatan.

Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf juga memiliki instalasi farmasi rumah sakit sebagai tempat penyelenggaraan kegiatan kefarmasian baik penyediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai, dan juga pelayanan farmasi untuk pasien rawat inap, dan rawat jalan. Pelayanan instalasi farmasi untuk rawat jalan terbuka mulai jam 08.00-14.00 WITA sedangkan untuk pelayanan farmasi rawat inap terbuka selama 24 jam, dengan tenaga farmasi yang dimiliki 37 orang, yang terdiri dari 8 orang apoteker dan 29 orang tenaga teknis kefarmasian. Jumlah TTK yang bertugas di apotek rawat jalan berjumlah 8 orang dan apoteker 2 orang.

Alur penerimaan resep di apotek rawat jalan RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa yaitu pasien atau keluarga pasien menyerahkan resep kemudian menerima nomor antrian, setelah menerima nomor antrian petugas di instalasi farmasi melakukan SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) atau pengecekan ulang resep di komputer, setelah itu pasien atau keluarga pasien menunggu panggilan untuk penyerahan obat, kemudian untuk pasien umum sebelum dilakukan penyerahan obat terlebih dahulu untuk melakukan pembayaran di kasir. Dan setelah obat di racik atau disiapkan petugas melakukan pengecekan ulang obat yang telah disiapkan. Setelah itu dilakukan penyerahan obat oleh petugas kepada pasien atau keluarga pasien disertai dengan Pemberian Informasi Obat (PIO).

Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan adalah dimensi waktu tunggu pelayanan resep. Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang SPM Rumah Sakit. Oleh karena itu, dilakukan pengukuran waktu tunggu pelayanan resep di Apotek rawat jalan RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa, yang menyerahkan resep pada tanggal 16-20 Januari 2023.

Dari hasil penelitian resep racikan yang ada RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa yaitu sediaan kapsul, puyer dan salep. Penelitian ini dilakukan dengan cara pengumpulan data melalui lembar observasi waktu tunggu pelayanan resep. Pengambilan data sampel dilakukan di apotek rawat jalan Rumah Sakit Syekh Yusuf Kabupaten Gowa selama 5 hari.

Hasil penelitian yang telah dilakukan, waktu tunggu pelayanan resep yang meliputi resep non racikan maupun racikan, waktu tunggu pelayanan resep non racikan dengan jumlah resep 50 lembar didapatkan rata-rata waktu tunggu yaitu 18 menit. Sedangkan waktu tunggu untuk pelayanan resep racikan dengan jumlah resep 50 lembar didapatkan rata-rata waktu tunggu yaitu 34 menit.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Heni Dwi Arini, 2020. Dinyatakan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Apotek RS. X untuk obat non racikan 21,2 menit dan obat racikan 35,2 menit. Hasil ini menunjukkan bahwa sudah memenuhi waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Berdasarkan Kepmenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang SPM rumah sakit, salah satu kategori pelayanan kefarmasian yaitu waktu tunggu pelayanan resep, yang dimaksud dengan waktu tunggu pelayanan resep yaitu tenggang waktu pasien menyerahkan resep sampai dengan pasien menerima obat. Standar minimal waktu tunggu untuk resep non racikan yaitu ≤ 30 menit, sedangkan standar minimal waktu tunggu pelayanan obat racikan yaitu ≤ 60 menit.

KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian ini yaitu jumlah resep yang diteliti sebanyak 100 lembar resep, dimana jumlah resep non racikan sebanyak 50 lembar resep dengan rata-rata waktu 18 menit, sedangkan jumlah resep racikan sebanyak 50 lembar resep dengan rata-rata waktu 34 menit. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di apotek rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa sudah memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk obat non racikan dan racikan yang telah ditetapkan oleh Kepmenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008. **SARAN**

Diharapkan Agar Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu berjalannya penelitian ini. Terima kasih kepada PRODI D III FARMASI INSTITUT ILMU KESEHATAN PELAMONIA dan pihak-pihak yang telah mendukung dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuning T P, (2011). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum Depo Farmasi Rawat Jalan RS Karya Bhakti Tahun 2011. Tesis, FKM UI
- Depkes RI. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta.
- Depi Yuliana., Fizul Bayani., Dedent Eka Bimmaharyanto., Lelie Amalia Tusshaleha & Syamsul Rahmat. (2021). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan Dan Non Racikan Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek.
- Heny Dwi Arini, Agustina Nila, Ari Suwastini (2020). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Depo Farmasi RS X.
- Marlia Maya Puspita., Ade Maria Ulfa & Chandra Robby P. (2018). Waktu Tunggu Pelayanan Resep BPJS Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSIA Anugrah Medica Center Metro.
- Menteri Kesehatan RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 72. Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta
- Menteri Kesehatan RI. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 129. Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta
- Moh. Anief (2010). Buku Farmasetika. Gadjah Mada University Press.
- Nurjannah, F., Maramis, F.R.R. & Engkeng, S. (2016). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Prof. Dr. R. D. Kandou Manado:5(1),362-370 hlm.