

# EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI APOTEK RAWAT JALAN RSUD PANEMBAHAN SENOPATI KABUPATEN BANTUL DAN RSUP Dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN PERIODE JUNI-AGUSTUS 2010

**Muh. Muhlis, Woro Supadmi, Septiana Eka Dewi A, Dela Lanaya,**  
Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

## **Abstrak**

*Salah satu faktor untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit adalah peningkatan mutu kepuasan pasien dan pelayanan resep bagi pasien rawat jalan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan tersebut, maka dilakukan evaluasi waktu tunggu pelayanan resep pasien di apotek rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Kabupaten Bantul dan RSUP Dr. Soeradji Klaten. Rancangan penelitian ini bersifat deskriptif. Untuk mengetahui berapa lama waktu tunggu pelayanan resep tersebut, maka dilakukan pencatatan waktu mulai dari resep masuk sampai resep keluar dan obat diterima oleh pasien. Resep ini dikelompokkan menjadi 3, yaitu resep nonracikan, resep racikan, dan resep campuran. Penelitian mulai dilakukan pada bulan Juni 2010 sampai agustus 2010 dan dimulai pada jam kerja yaitu pada jam 08.00 sampai 14.00 dengan populasi pasien rawat jalan yang mengambil obat di apotek rawat jalan RSUD Panembahan Senopati Kabupaten Bantul dan RSUP Dr. Soeradji Klaten. Hasil penelitian menunjukkan waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan RSUD Panembahan Senopati Kabupaten Bantul untuk resep non racikan 20 menit 37detik, resep racikan 28 menit 36 detik, dan resep campuran 27 menit 52 detik, sedangkan di RSUP Dr. Soeradji Klaten untuk resep non racikan 14 menit 22 detik, resep racikan 38 menit 44 detik dan resep campuran 31 menit 16 detik. Waktu tunggu pelayanan resep di ke-dua rumah sakit tersebut baik resep racikan maupun non racikan telah memenuhi syarat sesuai dengan standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu maksimal 30 menit untuk resep non racikan dan maksimal 60 menit untuk resep racikan. Faktor- faktor yang mungkin terkait dalam waktu tunggu pelayanan resep adalah 1) Tempat pelayanan resep berada pada satu ruangan, 2) Adanya sistem nomor urut antrian, 3) Penyiapan obat-obatan, 4) Jumlah resep, 5) Jumlah tenaga kesehatan, 6) Adanya fasilitas yang mendukung dalam pelayanan resep.*

**Kata kunci :** waktu tunggu, rumah sakit

## PENDAHULUAN

Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien kepada rumah sakit adalah peningkatan kualitas pelayanan obat, baik pada pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap. Pasien akan merasa puas bila mereka dapat pelayanan yang baik, ramah, sesuai dengan yang diharapkan.

Pasien sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka membutuhkan :

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pilih kasih.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang (Moenir, 2006)

Instalasi Farmasi merupakan salah satu unit pelayanan di rumah sakit utamanya dalam pelayanan obat, menurut penelitian Rosita (2006) Faktor daya tanggap (*responsiveness*) pasien terhadap pelayanan farmasi adalah : waktu menunggu obat, pasien mendapatkan obat sesuai dengan resep, Apotek memberikan harga yang terjangkau dan transparan. Dengan demikian, untuk meningkatkan pelayanan obat salah satunya adalah waktu tunggu pelayanan resep bagi pasien rawat jalan diusahakan lebih cepat sehingga pasien tidak bosan dalam menunggu obat dan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dari pihak rumah sakit.

## METODE PENELITIAN

### Rancangan Penelitian

Penelitian ini dirancang secara deskriptif

### Populasi dan Populasi Target

Populasi dalam penelitian adalah semua pasien rawat jalan yang menebus resep di apotek rawat jalan RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dari tanggal 12 juli sampai 9 agustus 2010.

Populasi target adalah resep dari pasien rawat jalan yang menebus resep di apotek rawat jalan RSUD Panembahan Senopati Kabupaten Bantul dan RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, selama 25 hari kerja dengan batasan jumlah resep 10 lembar untuk tiap harinya, dari tanggal 14 Juni 2010 sampai 14 Juli 2010.

### Analisis data

Data yang diperoleh di dibandingkan dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit untuk jenis pelayanan Farmasi yang telah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan RI tahun 2007, yaitu : Waktu tunggu pelayanan obat jadi ( non Racikan) tidak lebih atau sama dengan dari 30 menit dan Obar racikan tidak lebih atau sama dengan 60 menit.

### Teknik Pengambilan Data

Data primer dalam penelitian ini adalah waktu tunggu pelayanan resep dimulai dari resep diterima di petugas di apotek sampai obat diterima pasien beserta pemberian informasi oleh apoteker. Data diambil secara langsung dengan menghitung berapa lama waktu yang diperlukan untuk pelayanan resep pasien di apotek rawat jalan.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan jumlah resep sebagai data adalah *Systematic Random*, yaitu dengan mengambil resep berdasarkan nomor urut dengan interval yang telah ditentukan terlebih dahulu. Hal yang harus diperhatikan adalah penentuan nomor pertama resep, karena nomor yang dipilih akan menjadi titik awal bagi pengambilan resep berikutnya. Resep pertama yang terletak antara nomor urut pertama sampai kelipatan pertama dapat diambil secara acak sederhana atau diambil

dari nilai tengah interval (Lemeshow dkk., 1997).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Distribusi Jumlah Jenis Obat Dalam Setiap Lembar Resep

Di setiap lembar resep terdapat berbagai macam jumlah jenis obat yang diberikan. Adanya jumlah jenis obat yang diberikan, juga dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Semakin banyak jumlah jenis obat yang diberikan, maka semakin lama pula waktu tunggu pelayanan resep yang dibutuhkan. Pada tabel IV, terdapat tabel jumlah jenis obat di setiap lembar resep.

Tabel I. Banyaknya Obat Tiap Lembar Resep

Jumlah Obat	Jumlah Lembar Resep	
	RSUD Panembahan Senopati Bantul	RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten
1	46	18
2	61	55
3	59	77
4	57	47
5	18	34
6	9	12
7	7	6
8	1	1
9	1	0
10	1	0
<b>Jumlah</b>	<b>260</b>	<b>250</b>

Sumber : Data Penelitian Langsung

### Distribusi Jumlah resep yang dilayani berdasarkan resep racikan dan non racikan

Resep yang dilayani di instalasi rawat jalan rumah sakit tidak hanya merupakan obat paten/obat non racikan, tetapi ada pula dokter meresepkan obat racikan atau campuran antara obat paten/non racikan dan obat racikan. Proses yang di lalui obat racikan jauh lebih lama dari obat non racikan.

Obat Racikan melalui proses, penghitungan jumlah obat, penggerusan/pengolahan bentuk sediaan, pengemasan, dan pengetiketan, berbeda dengan pelayanan obat non racikan hanya melalui proses penghitungan jumlah obat, pengemasan dan pengetiketan, sehingga pelayanan resep non racikan membutuhkan waktu yang lebih lama. Jumlah resep racikan dan non racikan tersaji pada tabel II.

Tabel II. Jumlah resep yang dilayani berdasarkan resep racikan dan non racikan

Jumlah Resep	RSUD Panembahan Senopati Bantul	RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten
Jumlah Resep Non Racikan	<b>140</b>	186
Jumlah Resep Racikan	<b>73</b>	38
Jumlah Resep Campuran	47	<b>26</b>
	<b>260</b>	<b>250</b>

### Waktu tunggu

Waktu tunggu pelayanan resep di mulai dari resep diterima sampai obat diserahkan ke pasien, yang meliputi komponen skrining resep, pengetiketan, penyiapan, dan penyerahan obat.

Waktu tunggu untuk pelayanan resep non racikan tersaji pada tabel III

**Tabel III. Waktu Tunggu Pelayanan pada Pasien di Apotek Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Kabupaten Bantul dan RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten**

Jumlah R/	RSUD Panembahan Senopati Bantul		RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten	
	Jumlah lembar resep	Waktu Tunggu	Jumlah lembar resep	Waktu Tunggu
Resep Non Racikan				
1-3	124	17'31"	121	10'11"
4-6	16	23'42"	68	18'33,,
	140	Rata rata=20'37"	189	Rata rata = 14'22"
Resep Racikan				
1-3	67	21'14"	18	35'35"
4-6	6	35'57"	1	41'53,,
	73	Rata rata =28'36"	19	Rata rata = 38'44"
Resep campuran				
1-3	35	19'30"	31	27'40"
4-6	12	36'14"	11	34'52"
	47	Rata rata =27'52"	42	Rata rata = 31'16"

Sumber : Data Penelitian Langsung Yang Sudah Diolah

## KESIMPULAN

Dari kajian sebelumnya dapat dilihat bahwa waktu tunggu pelayanan resep racikan tidak lebih dari 30 menit sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal pelayanan farmasi rumah sakit, begitu juga dengan pelayanan resep racikan dan resep campuran, tidak lebih dari 60 menit. Dengan demikian pelayanan resep di rumah sakit RSUD Panembahan Senopati Bantul dan RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten telah memenuhi standar pelayanan minimal. Namun demikian Kecepatan waktu tunggu juga harus memperhatikan kualitas pelayanan kefarmasian, (Pharmaceutical care), Beberapa komponen dari Medication Error adalah Pharmaceutical error, dispensing error, dalam penelitian ini yang diamati adalah komponen skrining resep, pengetiketan,

penyiapan, dan penyerahan obat, semakin cepat waktu tunggu dalam pelayanan resep berarti semakin cepat pula pelayanan resep, bila pelayanan resep terlalu cepat di khawatirkan akan memunculkan medication Error yang justru dapat merugikan pasien, sehingga perlu di kaji kembali berapa lama waktu tunggu yang tepat dalam pelayanan resep, sehingga resep dapat dilayani dengan segera tetapi tidak memunculkan medication error.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. Y, 2003, *Management Administrasi Rumah Sakit. Cetakan Kedua*, Hal 35, 101, 153, Penerbit UI Press, Jakarta.
- Anonim, 1987, *Keputusan Menteri Kesehatan RI No 806 b/Menkes/SK/I/1987, Tentang*

## Prosiding Seminar Nasional "Home Care"

- Klasifikasi Rumah Sakit Umum Swasta*, Depkes RI, Jakarta.
- Anonim, 1992<sup>a</sup>, *Undang-undang Republik Indonesia No 23, Tentang Kesehatan*, Jakarta.
- Anonim, 1992<sup>b</sup>, *Peraturan Menteri Kesehatan No 983/Menkes/SK/XII/1992, Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum*, Depkes RI, Jakarta.
- Anonim, 1992<sup>c</sup>, *Peraturan Menteri Kesehatan No 983/Menkes/SK/XII/1992, Tugas Rumah Sakit Umum*, Depkes RI, Jakarta.
- Anonim, 1998, *Penjelasan atas PP RI No 72 Tahun 1998 Tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan*, hal 25, Depkes RI, Jakarta.
- Anonim, 2001, *Indikator Mutu Pelayanan Rumah Sakit WHO-DEPKES*, hal 36, Jakarta.
- Anonim, 2004<sup>a</sup>, *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1197/MENKES/SK/X/2004, tentang Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit*, Depkes RI, Jakarta.
- Anonim, 2004<sup>b</sup>, *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027/Menkes/Sk/IX/2004, tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek*, Depkes RI, Jakarta.
- Anonim, 2007, *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, DepKes RI, Jakarta
- Anonim, 2009<sup>a</sup>, *Undang-undang Republik Indonesia No 36 , Tentang Kesehatan* Jakarta.
- Anonim, 2009<sup>b</sup>, *Undang-undang Republik Indonesia No 44 , Tentang Rumah Sakit* Jakarta.
- Azwar, A., 1996, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, hal 87-99 edisi III, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Hartini dan Sulasmono, 2007, *Apotek Ulasan Beserta Naskah Peraturan Perundang-undangan Terkait Apotek Termasuk Naskah Dan Ulasan Permenkes Tentang Apotek Rakyat edisi Revisi*, USD, Yogyakarta.
- Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., Lwanga, S. K., 1997, *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*, diterjemahkan oleh Diby Pramono, Cetakan I, 103 – 104, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara
- Nawawi, H., 2003, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, hal 63, 80, edisi VII, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Quick, J. D., 1997, *Managing Drug Supply*, edisi Revised and Expanded Management Sciences For Health in Colaboration with the WHO, Kumarian Press.
- Rikmasari, Y., 2004, *Studi Kepuasan Pasien Terhadap Kepuasan Kinerja Dan Pelayanan Resep / Dispensing Di Apotek Rumah Sakit Umum Daerah Kota Banjar Jawa Barat*, *Skripsi*, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta.
- Siregar, 2004, *Farmasi Rumah Sakit Teori Dan Terapan*, hal 8, 25, 55, 120, 181, 196, Penerbit Buku Kedokteran, Bandung.
- Witri, 2010, *Komunikasi Pribadi dengan Kepala Instalasi Farmasi RSUD Panembahan Senopati Kabupaten Bantul*, 7 Juni 2010.

