

Analisis Waktu Tunggu Resep Obat Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit X Surabaya

Analysis Prescription Respon Time of Pharmacy Unit at Hospital X Surabaya

Gladysia Kirana¹, *Hermanto Wijaya¹, Linta Meyla Putri¹, Liman Setiawan²

¹S1 Administrasi Rumah Sakit STIKES Adi Husada Surabaya, Indonesia

²Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala, Surabaya, Indonesia

Correspondence*: Hermanto Wijaya

Address: Jl. Kapasari No.95 Surabaya, Postal Code | e-mail: hermanto@adihusada.ac.id

Indexing

Keyword:
Performance,
Pharmacy,
Respon Time, Work
Quality

Abstract

Background: Respon time is the length of time starting from when the patient submits a prescription until receiving the medicine according to the time limit, which is <30 minutes for non-compound prescriptions and <60 minutes for compound prescriptions.

AIMS: The purpose of this study was to analyze the length of respon time for drug prescriptions in the pharmacy Unit at Hospital X

Method: The method used is a descriptive analytical method to describe the reality that occurs with the variables studied and analyzed statistically.

Results: Based on the results of the study, Hospital X has not reached the respon time standard. The average respon time for drug prescriptions in JKN patients is 64 minutes 70 seconds for compound prescriptions and 51 minutes 59 seconds for non-compound prescriptions. The constraints that occur regarding the hospital pharmacy computer system are computer system errors, especially the national BPJS error system. Because 70% of patients at Hospital X Surabaya are almost all BPJS patients. And there is no specific measurement regarding the speed and number of prescriptions to determine the speed of each employee in serving drug prescriptions.

Conclusion: It is expected that hospitals will implement a target ratio of drugs that must be served by each employee to measure the extent to which pharmacy utical services can meet the target or standard for optimal drug administration for patients and can help the evaluation process of the length of respon time for drug prescriptions..

Kata kunci:
Farmasi, Kinerja,
Kualitas Kerja, Waktu
Tunggu

Submitted: 14 Agustus 2024

Revised: 19 Agustus 2024

Accepted: 27 Agustus 2024

Abstrak

Latar Belakang: Waktu tunggu adalah lamanya waktu yang dimulai pada saat pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat sesuai dengan tenggang waktunya yaitu < 30 menit untuk resep non racikan dan < 60 menit untuk resep racikan.

Tujuan: Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis lamanya waktu tunggu resep obat instalasi farmasi di Rumah Sakit X

Metode: Metode yang digunakan adalah metode deskriptif analitik untuk menggambarkan kenyataan yang terjadi dengan variabel-variabel yang diteliti dan dianalisis secara statistik.

Hasil: Berdasarkan hasil penelitian Rumah Sakit X belum mencapai standar waktu tunggu. Rata-rata waktu tunggu resep obat pada pasien JKN yaitu 64 menit 70 detik untuk resep racikan dan 51 menit 59 detik untuk resep non racikan. Kendala yang terjadi mengenai sistem komputer farmasi rumah sakit adalah sistem komputer yang error terutama sistem BPJS error nasional. Karena 70% pasien Rumah Sakit X Surabaya hampir sebagiannya pasien BPJS. Serta belum adanya pengukuran khusus mengenai kecepatan dan jumlah target resep untuk mengetahui kecepatan setiap karyawan dalam pelayanan resep obat.

Kesimpulan: Diharapkan rumah sakit menerapkan rasio target obat yang harus dilayani oleh setiap karyawan untuk mengukur sejauh mana pelayanan farmasi dapat memenuhi target atau standar pemberian obat yang optimal bagi pasien dan dapat membantu proses evaluasi lamanya waktu tunggu resep obat.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan bagi masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan kesehatan baik untuk pengobatan maupun untuk pemulihan kesehatannya. Sebagai pusat rujukan kesehatan utama, rumah sakit dituntut mampu memberikan pelayanan yang komprehensif sesuai dengan kebutuhan pasien(Salami, 2020). Oleh karena itu SDM di rumah sakit menjadi hal penting yang mendukung berkembangnya rumah sakit dan menjadi tolak ukur penting dalam penilaian pengembangan mutu pelayanan di rumah sakit. Dalam organisasi rumah sakit berupaya untuk menciptakan citra yang baik (berkualitas) dimata pelanggannya sangat ditentukan oleh kualitas SDM terstandarisasi yang dimilikinya.

Mutu pelayanan kesehatan merupakan refleksi dari pencapaian pada sistem layanan kesehatan. Salah satu pelayanan di rumah sakit yang diharapkan memenuhi Standar Pelayanan Minimal adalah pelayanan farmasi. Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu proses yang dapat menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang optimal. Hal tersebut diperjelas dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang terkait dengan ketersediaan farmasi yang meliputi obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetika dengan untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.(Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Waktu tunggu pelayanan resep obat adalah perhitungan waktu dimulai pada saat pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan Kementerian Kesehatan. Tenggang waktunya yaitu < 30 menit untuk resep non racikan dan < 60 menit untuk resep racikan (Amalia T. , 2021). Waktu tunggu dihitung mulai dari pasien menyerahkan obat kebagian resep yang dilayani oleh tenaga teknis kefarmasian. Kemudian dimulai pencatatan awal waktu tunggu dengan skrining, penginputan, dan pembuatan etiket serta pelabelan. Setelah itu pencatatan waktu awal penyiapan obat dengan penempelan label obat hingga pencatatan waktu akhir penyiapan obat, dan pencatatan waktu pengecekan ulang oleh apoteker sampai pencatatan waktu penyerahan obat oleh apoteker (Himyatul Hidayah., 2021)

Lama waktu tunggu pasien dapat menjadi gambaran bagaimana rumah sakit mengelola perangkat pelayanan menyesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Berdasarkan Kementerian Kesehatan (Kemenkes) waktu tunggu telah ditetapkan melalui standar pelayanan minimal. Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit menurut PMK No. 129 tahun 2008 adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan obat non racikan adalah tenggang waktu yang mulai pada saat pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat. Waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan lebih cepat dibandingkan dengan waktu pelayanan resep obat racikan, karena pelayanan resep obat non racikan tidak melalui proses peracikan. Setiap rumah sakit harus mengikuti standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan. Standar Pelayanan minimal di rawat jalan berdasarkan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit.

Banyaknya permintaan obat oleh pasien mengakibatkan peningkatan waktu pelayanan dan waktu tunggu pembeli sehingga menyebabkan timbulnya antrian yang panjang dan dapat menyebabkan pasien enggan menebus obat di farmasi rumah sakit (Setyowati, 2017). Pelayanan resep rawat jalan di Rumah Sakit X Surabaya menggunakan standar KepmenkesNo 129/ Menkes/SK/II/2008, yaitu non racikan ≤ 30 menit dan racikan ≤ 60 menit. Berdasarkan hasilsurvei prapenelitian pada unit farmasi standar pelayanan minimal terkait waktu tunggu pelayanan obat racikan dan non racikan capaiannya belum memenuhi standar ditetapkan. Farmasi yang berkualitas sangat penting dalam menghadapi jumlah kunjungan pasien yang tinggi. Berdasarkan penelitian (Sumolang, 2021) kontribusi Instalasi Farmasi rumah sakit terhadap rumah sakit mencapai 40-60% dari total pendapatan rumah sakit.

Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan farmasi sangat berkontribusi terhadap penghasilan rumah sakit.

Jumlah kunjungan pasien rawat jalan Rumah Sakit X Surabaya dalam 1 tahun terakhir lebih dari 125.000 pasien. Dengan banyaknya jumlah kunjungan pasien maka semakin banyak juga resep obat yang harus dilayani. Standar Pelayanan Minimal Farmasi yang digunakan rumah sakit terkait waktu tunggu/ *respon time* resep obat yaitu 100 %. Berdasarkan data yang didapat pada tahun 2023 terkait waktu tunggu capaian farmasi Rumah Sakit X yaitu 60 %. Dengan standar pelayanan yang belum tercapai maka, pelayanan resep obat belum optimal sehingga berdampak pada lamanya waktu tunggu resep obat pasien.

Kinerja karyawan sangat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi. Kinerja secara umum diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja karyawan bereperan penting dalam pengelolaan waktu tunggu, dengan kemampuan kecepatan pelayanan yang baik dapat membantu mengurangi waktu tunggu serta memberikan dampak positif bagi mutu pelayanan kesehatan. (Eko Budiyanto, 2020).

Berdasarkan penelitian (Huvaid, 2023) karyawan farmasi menjadi penghambat lamanya waktu tunggu rumah sakit. Pasien yang menunggu obat lebih dari 30 menit akan memberikan penilaian kurang baik terhadap kualitas pelayanan sehingga dapat berdampak negative terhadap rumah sakit

Berdasarkan wawancara awal kepada kepala bagian farmasi diketahui bahwa *respon time*/ waktu tunggu pelayanan resep obat farmasi belum mencapai waktu yang dipersyaratkan Standar Pelayanan Minimal yang telah ditetapkan Rumah Sakit yaitu 15 menit untuk obat non racikan dan 60 menit untuk obat racikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis lamanya waktu tunggu resep obat pada pasien BPJS di Rumah Sakit X.

Metode

Metode penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental kuantitatif dengan pendekatan metode penelitian deskriptif analitik untuk menggambarkan kenyataan yang terjadi dengan variabel-variabel yang diteliti dan dianalisis secara statistik. Penelitian ini menampilkan hasil dengan menggambarkan kinerja karyawan pada Instalasi Farmasi.

Peneliti melakukan pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* pada penelitian ini dengan kriteria berdasarkan pengetahuan informan menilai kinerjanya yang menjadi penyebab lamanya waktu tunggu. Informan pada penelitian ini yaitu 27 karyawan yang bertugas di pelayanan resep obat dan 1 kepala bagian farmasi.

Penelitian ini menggunakan indikator kinerja untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan farmasi dan mengetahui penyebab lamanya waktu tunggu resep obat pada instalasi farmasi yang dianalisis berdasarkan kualitas kerja, kuantitaskerja, tanggung jawab, kerja sama, dan inisiatif. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner .

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan data karakteristik responden pada instalasi farmasi Rumah Sakit X mayoritas responden perempuan sebesar 89 %, dengan rentang usia 21-30 tahun sebesar 67 %, posisi responden sebagai tenaga teknis kefarmasian sebesar 48%, dan tingkat pendidikan D3 sebesar 48 %.

Tabel1. Data Karakteristik Responden Instalasi Farmasi Rumah Sakit X

Karakteristik Responden	F	%
Jenis Kelamin		
Laki	3	11%
Perempuan	24	89%
TOTAL	27	100%

Karakteristik Responden	F	%
Usia		
21-30	18	67%
31-40	6	22%
> 40	3	11%
TOTAL	27	100%
Jabatan		
Apoteker	9	33%
Asisten apoteker	3	11%
TTK	13	48%
Admin	2	8%
TOTAL	27	100%
Pendidikan		
SMA/ SMK	5	19%
D3	13	48%
S1	8	30%
S2	1	4%
TOTAL	27	100%

* Sumber data primer

Tabel 2. Perhitungan Data Waktu Tunggu Resep obat Pasien JKN

Jenis Resep	Jumlah Resep	Total Waktu (menit)	Rata-rata Waktu Tunggu (menit)	SPM
Racikan	114	388.19	64.70	< 30 menit
Non-racikan	2112	309.55	51.59	< 60 menit

Berdasarkan data yang diperoleh melalui tabel tersebut menunjukkan bahwa dalam seminggu total resep yang dilayani oleh karyawan Rumah Sakit X berdasarkan jenisresep yaitu untuk resep racikan sejumlah 114 resep dan resep non racikan sejumlah 2112 resep. Rata-rata waktu tunggu resep obat yang didapat pada rumah sakit selama 1 minggu pada pasien JKN yaitu 64 menit 70 detik untuk resep racikan dan 51 menit 59 detik untuk resep non racikan. Dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu resep obat belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal SPM, yaitu <60 menit untuk resep racikan dan <30 menit untuk resep non racikan. (Permenkes RI, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit, 2016).

Tabel 3. Nilai Kategori Kinerja Karyawan Farmasi Rumah Sakit X

Indikator	Tidak Baik		Baik		Total	
	n	%	n	%	N	%
Kualitas	0	0%	27	100%	27	100%
Kuantitas	2	7%	25	93%	27	100%
Tanggung Jawab	4	15%	23	85%	27	100%
Kerja Sama	0	0%	27	100%	27	100%
Inisiatif	0	0%	27	100%	27	100%

Berdasarkan data hasil item pernyataan yang diukur dengan indikator kinerja karyawan, menurut prespektif karyawan farmasi pada pelayanan secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan termasuk pada kategori kinerja baik.

Hasil penelitian terkait waktu tunggu pelayanan resep obat pada farmasi Rumah Sakit X menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu resep racikan dan non racikan pasien JKN melebihi waktutunggu yang telah dipersyaratkan Standar Pelayanan Minimal SPM, yaitu 64 menit 70 detik untuk resep racikan dan 51 menit 59 detik untuk resep non racikan. Kemudian hasil analisis dari ke lima indikator kinerja karyawan berdasarkan persepsi karyawan dan prespektif atasan yang memiliki pernyataan yang sama termasuk pada kategori positif yaitu kerja sama dan inisiatif sedangkan. Indikator kinerja yang memiliki perbedaan persepsi merupakan indikator kualitas yaitu ketelitian dan indikator tanggung jawab. Indikator kinerja karyawan yang paling berpengaruh dan termasuk dalam kategori kinerja yang kurang baik menurut persepsi karyawan dan perspektif atasan terhadap waktu tunggu pelayanan resep obat di instalasi farmasi RSAHK adalah indikator kuantitas kerja karyawan. Hal tersebut dikarenakan belum adanya pengukuran khusus mengenai kecepatan dan jumlah target resep untuk mengetahui kecepatan setiap karyawan dalam pelayanan resep.

Dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat belum memenuhi standar pelayan sedangkan kinerja karyawan termasuk dalam kategori baik, sehingga dilakukan wawancara bersama kepala bagian farmasi untuk dianalisis secara komprehensif dan obyektif dengan indikator kinerja sebagai berikut :

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja diukur berdasarkan kerapian, ketelitian, dan hasil kerja. Berdasarkan persepsi karyawan dan perspektif atasan menyatakan bahwa kerapian dan hasil kerja termasuk pada kategori baik. Namun ketelitian karyawan farmasi dinilai kurang baik oleh atasan. Berdasarkan analisis peneliti hasil tersebut dapat terjadi karena persepsi yang berbeda antara karyawan dengan atasan mengenai ketelitian. Karyawan mungkin terlalu fokus pada poin-poin tertentu yang dianggap sudah teliti namun melewatkannya yang dianggap penting oleh atasan. Dalam mengatasi perbedaan persepsi tersebut diperlukan komunikasi terbuka antara karyawan dan atasan mengenai kriteria ketelitian dalam meningkatkan hasil kinerja. (Pramudawardani, 2024)

2. Kuantitas kerja

Pengukuran indikator kuantitas diukur berdasarkan kecepatan dan ketepatan kerja karyawan. Berdasarkan hasil persepsi karyawan dan perspektif atasan mengatakan bahwa kuantitas karyawan yang dinilai melalui kecepatan kerja masih kurang baik. Pada pengukuran target resep instasiasi farmasi Rumah Sakit X Surabaya diukur berdasarkan perhitungan waktu tunggu pada standar SPM dan belum ada pengukuran khusus terkait kecepatan dan target resep yang dilayani karyawan. Dalam penelitian Susanto (2014) suatu perusahaan perlu menetapkan target untuk memotivasi karyawan dan meningkatkan kinerja karyawan yang dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan.

3. Tanggung Jawab

Pengukuran indikator tanggung jawab diukur berdasarkan kesadaran karyawan dalam melaksanakan kewajibannya. Berdasarkan persepsi karyawan dan perspektif atasan menyatakan bahwa tanggung jawab karyawan termasuk dalam kategori baik. Namun terdapat persentase sebesar 15% menyatakan bahwa karyawan tidak bersedia bekerja ekstra/ lembur jika pekerjaan belum terselesaikan dengan benar. Dalam mengatasi hal tersebut diperlukan peningkatan pelatihan manajemen waktu dan menyediakan kompensasi secara adil untuk lembur (Oktaviani, 2020).

4. Kerja Sama

Pengukuran indikator kerjasama diukur berdasarkan jalinan kerjasama dan kekompakkan. Persepsi karyawan dan Perspektif atasan menyatakan bahwa kerjasama karyawan farmasi termasuk dalam kategori baik. Namun komunikasi karyawan masih kurang baik, dikarenakan masih sering terjadi mis komunikasi/ informasi yang terlewat. Berdasarkan hal tersebut lamanya waktu tunggu resep obat dikarenakan kendala terlambatnya informasi pada

persediaan stok obat kepada atasan sehingga dapat menghambat proses pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maulana (2019) mengenai lamanya waktu tunggu resep obat disebabkan oleh *miskomunikasi* terhadap persediaan stok obat yang habis sehingga dapat menghambat proses pelayanan resep obat pada instalasi farmasi.

5. Inisiatif

Pengukuran indikator inisiatif diukur berdasarkan kemampuan karyawan dalam mengatasi masalahnya seperti membantu pekerjaan yang belum terselesaikan, menanganai complain, dan memberikan usulan perbaikan. Presensi karyawan dan prespektif atasan terhadap inisiatif menyatakan pada kategori baik dalam bekerja tim. Karyawan farmasi memiliki *jobdesk* pekerjaan masing-masing dan dalam hal tersebut karyawan sudah memiliki inisiatif yang baik dalam mengatasi pekerjaan satu sama lain.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai rata-rata waktu tunggu resep obat pasien JKN dapat disimpulkan bahwa rata-rata resep obat racikan maupun non racikan belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang telah dipersyaratkan. Hal ini dapat terjadi karena belum adanya pengukuran khusus terkait target resep yang dilayani setiap karyawan. Diharapkan dari penelitian dapat menjadi gambaran instalasi farmasi Rumah Sakit X Surabaya untuk mengurangi lamanya waktu tunggu dengan meningkatkan kinerja karyawan. Adapun kendala yang terjadi mengenai sistem komputer farmasi rumah sakit adalah sistem komputer yang eror terutama sistem BPJS eror nasional. Karena 70% pasien Rumah Sakit Adi Husada Kapasari Surabaya hampir sebagiaanya pasien BPJS. Sehingga data pasien tersebut wajib terinput ke dalam sistem apotek online BPJS. Dan data tersebut masih belum bisa terinput secara otomatis. Disarankan bagi rumah sakit diperlukan optimalisasi teknologi dan standar targer resep yang dilayani karyawan untuk mempercepat pelayanan waktu tunggu resep obat.

Acknowledgment

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini serta terutama kepada pihak yang telah mengizinkan dan memfasilitasi dalam proses penelitian ini sehingga dapat berjalan dengan baik.

References

- Amalia, T. (2021). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat lan Berdasarkan PMK Nomor 129 Di Rumah Sakit X. *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, 4, 760
- Berliando silas., A. G. (2019, Juli). Pengaruh Motivasi, Pengembangan Karir, Dan Kompetensi, Finansial Terhadap Kinerja Karyawan PT MARGA DWITAGUNA MANADO. *Jurnal EMBA* , 4630-4638.
- Eko Budiyanto, S. M. (2020). *KINERJA KARYAWAN*. Serang-Banten: CV. A.A RIZKY.
- Fahrurazi, F. E. (2022). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Di Apotek Rawat Jalan Rumah Sakit Raja Perempuan Zainab II. *Journal of Pharmacy* , 1-7.
- Fauzy, A. (2019). *Metode Sampling* (Vols. 1-9). Tanggerang Selatan, Tanggerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Hermanto Wiaya, R. A. (2023). *Patient Satisfaction in Prescription Redemption at Pharmacy of X Hospital Surabaya*. Surabaya: Jurnal of Health Management Research.
- Himyatul Hidayah., S. A. (2021). Evaluasi Kategori Lamai Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat di Rumah Sakit X Karawang. *Majalah Farmasetika*, 6 no 1, 42-48.
- Lukitasari, A. E. (2023). Pengaruh Kinerja Karyawan Unit Tata Usaha Terhadap Pengelolaan Arsip di Rumah Sakit X. *Jurnal of health Management Health*, 2 no 2, 90-95.

- Permenkes RI, R. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. 63.
- Permenkes RI, R. (2014). Permenkes Meneteri Kesehatan Indonesia No 35 Tahun 2014 Tentang Standar pelayanan Kefarmasian . 11.
- Rajab, M. A. (2023). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN*. Sumatera Barat: PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Robbins, S. (2016). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. jakarta Selatan: Gaya Media.
- Setyowati, E. (2017). Analisa Lamanya Waktu Pelayanan Resep Racikan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Kendal. *Indonesia Jurnal Farmasi*, 2 (1), 1-6.
- Wahyudi, N. S. (2019, November). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemuda Olahraga Kabupaten Batanghari. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* , 85-92.
- Yusuf, N. (2018). Pengaruh kepemimpinan, Tanggung Jawab, Kedisiplinan, dan Kerjasama Terhadap Kinerja Pegawai di Universitas Gorontalo. *Gorontalo Development Review*, 1 no 1, 15-25.