
KUALITAS PELAYANAN FARMASI BERDASARKAN WAKTU TUNGGU PENYELESAIAN RESEP DI RUMAH SAKIT KABUPATEN BANDUNG

Mamay Maulana Sobandi , Ani Angriani, Dwi Septiviani
Fakultas Farmasi Universitas Bhakti Kencana
Jalan Soekarno Hatta No 754 Cibiru Bandung
mamay.maulana@bku.ac.id

Received: 17 Maret 2020; Revised: 9 Mei 2020; Accepted: 17 Maret 2020; Available online: 1 Juni 2020

ABSTRAK

Instalasi farmasi adalah salah satu unit di rumah sakit yang memberikan layanan produk dan jasa dalam bentuk pelayanan resep. Pelayanan resep sebagai garis depan pelayanan farmasi kepada pasien harus di kelola dengan baik, Karena mutu pelayanan resep farmasi yang baik umumnya di kaitkan dengan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Waktu tunggu adalah salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai menerima obat jadi dengan standar minimal yang di tentukan kementerian kesehatan adalah ≤ 30 menit sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu ≤ 60 menit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan racikan sudah memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit yang telah di tetapkan oleh pemerintah. Metode penelitian di lakukan dengan observasi partisipasi lengkap dengan menggunakan teknik purpose sampling. Pengamatan pelayanan resep obat jadi maupun racikan di lakukan pada bulan Juni - Juli 2019 . Data yang diambil sebanyak 177 Resep pasien rawat jalan yang terdiri dari 142 resep obat jadi dan 35 Resep obat racikan . Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi yaitu 11,22 menit sedangkan waktu tunggu pelayanan untuk resep obat racikan 38,22 menit. Hal ini telah sesuai dengan keputusan Menteri Kesehatan No. 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu waktu tunggu obat jadi (non racikan) ≤ 30 dan Obat Racikan ≤ 60 menit.

Kata kunci: Waktu tunggu, Pelayanan Resep, Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit

ABSTRACT

Pharmacy installation is one of the units in a hospital that provides products and services in the form of prescription services. Prescription services as the frontline of pharmaceutical services to patients must be managed properly, because the quality of pharmaceutical prescription services is generally associated with speed in providing services. Waiting time is one of the minimum standards for pharmaceutical services in a hospital. Waiting time for finished drug services is the grace period from when patients submit prescriptions to receiving finished drugs with a minimum standard determined by the ministry of health is ≤ 30 minutes while waiting time for concoction drug services is a grace period starting the patient submits a prescription until receiving the concoction drug that is ≤ 60 minutes. The purpose of this study was to determine whether the waiting time for prescription drugs and concoctions services had met the minimum hospital service standards set by the government. The research method was conducted with complete participation observation using purpose sampling techniques. Observation of prescription drugs and concoction services in do in June - July 2019. Data taken were 177 outpatient prescriptions consisting of 142 finished drug prescriptions and 35 prescription concoctions. The average waiting time for prescription drugs is 11.22 minutes while the waiting time for prescription drugs is 38.22 minutes. This is in accordance with the decision of the Minister of Health No. 129 / Menkes / SK / II / 2008, namely waiting time for finished drugs (non-concoction) ≤ 30 and concoction drugs ≤ 60 minutes.

Keywords: Waiting time, Prescription Services, Minimum Hospital Standards

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan yang paling mendasar bagi setiap manusia, Meningkatnya pengetahuan masyarakat dan tarap hidup masyarakat menjadikan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kualitas kesehatan yang terus meningkat. Hal ini menyebabkan kebutuhan masyarakat akan sarana pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Salah satu dari sarana pelayanan kesehatan yang menjadi rujukan masyarakat adalah rumah sakit. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Pemenuhan kebutuhan pasien akan obat dan informasi serta memberikan pelayanan yang memuaskan pada pasien rawat jalan adalah orientasi utama dalam pelayanan kefarmasian. Faktor penting untuk memenuhi kebutuhan perbekalan farmasi pasien rawat jalan adalah pendistribusian obat. Tujuan utama distribusi adalah tersedianya perbekalan farmasi di unit – unit pelayanan tepat waktu tepat jenis dan tepat jumlah (Permenkes 2014) Menteri kesehatan No. 129 tahun 2008, standar minimal pelayanan rumah sakit memiliki indikator waktu tunggu pelayanan farmasi untuk obat yaitu 30 menit dan pelayanan farmasi untuk obat racik yaitu 60 menit (Kemenkes 2008).

Fungsi Rumah Sakit yang semula hanya tempat pengobatan, kini telah berkembang ke arah upaya pelayanan untuk seluruh masyarakat. Untuk dapat bertahan dan berkembang di lingkungan yang cepat berubah dan kompetitif, Rumah Sakit harus dapat mengubah paradigma pengelolaan Rumah sakit kearah sudut pandang pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (Hasil) dibandingkan dengan harapannya.

Pengukuran terhadap tarap kualitas pelayanan sangat penting terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendatangkan pelanggan yang setia. Pemberian kualitas pelayanan yang buruk dan mengecewakan pelanggan merupakan beberapa sebab dari kegagalan. Sehingga memenuhi keperluan pasien dan berusaha menjaga pelanggan merupakan keutamaan dari organisasi kesehatan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif .Metode deskriptif dan pendekatan cross sectional adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. Penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit.

Populasi dan Sample

Populasi adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit di Kabupaten Bandung. Sampel di tentukan dengan cara random sampling maka dari itu peneliti hanya mengambil data berdasarkan responden yang datang pada saat di lakukan kegiatan secara langsung karena pengambilan sampel di instalasi farmasi di lakukan pada saat shift pagi dengan waktu 8 jam

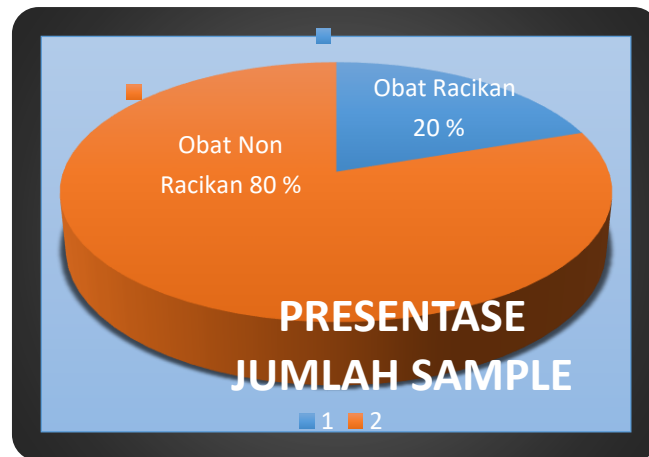
HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Resep

Dari hasil penelitian di dapat jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 177 resep yang terdiri dari 142 resep obat Non racikan dan 35 resep obat racikan.

Tabel 1
Jumlah Sampel Berdasarkan Jenis Resep Racikan & Non Racikan

Jumlah Resep	Jumlah Sampel	Presentasi
Obat Racikan	35	19,77
Obat Non Racikan	142	80,22
Total	177	



Gambar 1. Presentase jumlah sampel

Dari jumlah sampel yang diperoleh obat non racikan lebih banyak hal ini disebabkan untuk mempermudah dan mempercepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien karena jumlah pasien di Rumah Sakit yang banyak.

Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep yaitu 11,22 menit untuk obat jadi (non racikan) 38,22 menit untuk resep obat Racikan

Tabel.2
Rata –Rata Waktu Tunggu Pelayanan Berdasarkan Jenis Resep

Jenis Resep	Jumlah Resep	Total Waktu	Rerata Waktu Pelayanan (Menit)
Obat Racikan	35	1,338	38,22
Obat Non Racikan	142	1,594	11,22
Total	177		

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi farmasi Rumah Sakit di Kabupaten Bandung sudah memenuhi standar pelayanan minimal Rumah Sakit sesuai dengan Kemenkes No. 129 tahun 2008 yang mempunyai standar pelayanan minimal untuk resep non racikan ≤ 30 menit dan untuk resep racikan ≤ 60 menit.

Dengan rata – rata waktu tunggu pasien 11,22 menunjukkan pelayanan non racikan dapat diberikan sehingga pasien akan mengalami kepuasan. Sedangkan untuk pelayanan racikan 38,22 juga menunjukkan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada pasien.

Tabel. 3
Jenis Sediaan Resep Racikan Maupun Campuran

No.	Jenis Sediaan	Jumlah R /Racikan (R/)	Presentasi
1	Pulveres	23	12,99
2	Krim	52	29,57
3	Kapsul	32	18,07
4	Syrup	79	6,77
5	Tablet	58	32,76
	Total	177	

Berdasarkan Jenis sediaan racikan yang di layani di instalasi farmasi rawat jalan adalah *Cream/salep*, *pulveres*, kapsul, *Syrup* dan Tablet. Jenis obat jadi (non racikan) yang sering di layani adalah berupa Tablet dan dapat di lihat dari jumlah rincian resep racikan maupun campuran sebanyak 58 R/resep.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian bahwa waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit di Kabupaten Bandung telah sesuai dengan surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal Rumah Sakit di mana sebanyak 95,48 % lembar resep dapat di racik dalam waktu tunggu pelayanan resep kurang dari 60 menit dan sebanyak 4,52 % lembar resep waktu tunggu pelayanan resepnya lebih dari 60 menit.

DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Jakarta : Depkes RI
- Septiani,R (2012) Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Subroto tahun 2011.
- Bustani,N.M., Rattu ,A.J & Saerang ,J.S.M (2015) Analisis lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Propinsi Sulawesi Utara, Jurnal e Biomedik (eBm) 3(3) : 872-883.
- Wijaya, H (2012) Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu CV tahun 2012. Tesis. Hal 55.
- Yulianthy, 2012, Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum di Farmasi Unit Rawat Jalan Selatan Pelayanan Kesehatan Sint Carolus Tahun 2011
- Sujoko, 2015, “Analisis Antrian Pelayanan Obat non racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan”.Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia.Vol3 Nomor 2
- Megawati, 2015. Penurunan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Baptis Batu. Jurnal Kedokteran.Vol 28 No.2 Hal.163-168
- Purwanto, 2015. Faktor Penyebab Waktu Tunggu Lama di Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Blambangan. Jurnal Kedokteran Brawijaya. Vol 28 No.2 Hal.159-162
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014, Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit
- Wahyuningtyas, 2013, dengan judul “AnalisisAntrianPasienInstalasiRawatJalanRSUP Dr. KARIADI BagianPoliklinik, Laboratorium, dan Apotek”.Jurnal Gaussian, Volume 2, Nomor 4, Halaman 369-374.