

**EVALUASI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) FARMASI  
KATEGORI LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT  
JALAN DI RSUD KOTA SALATIGA**

<sup>1</sup>Hidayah Karuniawati, <sup>2</sup>Ika Gilar Hapsari, <sup>1</sup>Marwiani Arum, <sup>1</sup>Adiva Tanyas Aurora,  
<sup>1</sup>Nungky Asmaraning Wahyono

<sup>1</sup>Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta,

<sup>2</sup>RSUD Kota Salatiga

Corresponding author email: hk170@ums.ac.id

**ABSTRAK**

Salah satu standar pelayanan farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan obat adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat. Waktu tunggu berpengaruh pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit dengan jenis pelayanan farmasi kategori lama waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di RSUD Kota Salatiga. Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif (penelitian survey) terhadap pasien rawat jalan yang menebus resep di Instalasi Farmasi RSUD Salatiga dan pengambilan sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Waktu penelitian yaitu pada bulan Januari – Maret 2016. Dilakukan penghitungan waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan kemudian dilakukan analisis terhadap kesesuaian dengan standar pelayanan minimal kategori lama waktu tunggu. Jumlah resep yang diteliti dalam penelitian ini sebanyak 225 resep dengan 78 resep obat racikan dan 147 merupakan resep obat jadi atau non racikan. Waktu tunggu rata-rata obat racikan adalah 9,18 menit dan rata-rata waktu tunggu obat jadi atau obat non racikan adalah 5,70 menit. Hal tersebut sudah sesuai dengan 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  $\leq 30$  menit dan obat racikan  $\leq 60$  menit, dan dari semua sampel yang diteliti tidak ada yang melebihi lama waktu tunggu seperti yang dipersyaratkan.

**Kata Kunci** : standar pelayanan minimal, waktu tunggu, obat jadi, obat racikan

**ABSTRACT**

*One of the pharmaceutical care standard in hospital is waiting time. Waiting time is counted from patients give the prescription until get medicines in pharmacy department. Waiting time influences quality of health care and patients' satisfy. This research is due to evaluate implementation of minimum health care standard at hospital categorize waiting time for concoction medicines and non concoction medicines in outpatients at RSUD Kota Salatiga. This is a non experimental experiment with descriptive design. Samples were collected with purposive sampling method. Research was done on January until March 2016. The numbers of samples are 225 prescriptions consist of 78 concoction medicines and 147 non concoction medicines. Result showed that the average of waiting time for concoction medicines was 9.18 minutes and the average of waiting time for non concoction medicines was 5.70 minutes. These were proper the regulation of Indonesian health ministry No 129/Menkes/SK/II/2008, which is for concoction medicines is less than or equal to 60 minutes and non concoction medicines is less than or equal to 30 minutes. All of the samples were proper to the regulation.*

**Keywords**: *minimum health care standard, waiting time, concoction medicines, non concoction medicines*

## PENDAHULUAN

Menurut undang-undang No 129 tahun 2009 menyebutkan bahwa rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Supaya tercapai pelayanan yang paripurna di dalam setiap melakukan pelayanan di rumah sakit, diharapkan mampu memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM). Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh oleh setiap warga secara minimal dan juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolok ukur pelayanan minimal yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat (Kepmenkes 2008).

Salah satu pelayanan di rumah sakit yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal adalah pelayanan farmasi. Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 58 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang menyebutkan bahwa Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang meliputi obat, bahan obat, obat tradisional, dan kosmetika dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Untuk itu perlu adanya standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan Obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*) (Permenkes 2014).

Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan adalah  $\leq 30$  menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu  $\leq 60$  menit (Kepmenkes 2008). Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi lebih cepat dibandingkan dengan

waktu pelayanan resep obat racikan karena pelayanan resep obat jadi tidak melalui proses peracikan (Nurjanah et al. 2016). Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Esti et al. 2015) menyebutkan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Bila waktu tunggu lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang (Wijono 1999). Hasil dari beberapa penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep masih lama atau belum sesuai standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan seperti penelitian yang dilakukan oleh (Bustani et al. 2015) waktu tunggu yaitu  $> 60$  menit. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Septini 2012) rata-rata waktu tunggu untuk resep non racikan sebesar 39 menit dan resep racikan 60,4 menit.

RSUD Salatiga merupakan salah satu pusat layanan kesehatan di kota Salatiga yang menjadi rujukan pelayanan kesehatan disekitarnya. Dari tahun ke tahun jumlah pasien yang berkunjung ke RSUD Kota Salatiga semakin meningkat, yang berarti meningkatnya kepadatan jumlah antrian pendaftaran di rumah sakit dan hal ini akan berdampak pada waktu tunggu pasien menjadi lebih lama.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas dan sampai saat ini belum ada penelitian tentang waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di RSUD Salatiga, maka diperlukan penelitian evaluasi pelaksanaan Standar Pelayanan Minimum (SPM) rumah sakit bidang farmasi kategori lama waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan baik obat jadi maupun obat rajikan. Harapannya hasil penelitian ini menjadi bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif (penelitian survey) terhadap pasien rawat jalan yang menebus resep di Instalasi Farmasi RSUD Kota Salatiga dan cara pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*. Waktu penelitian ini yaitu pada bulan Januari – Maret 2016. Penelitian dilakukan dengan menghitung waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat rajikan kemudian

dilakukan analisis terhadap kesesuaian dengan standar pelayanan minimal kategori lama waktu tunggu. Data primer dikumpulkan melalui pengamatan langsung dan pencatatan waktu tunggu pelayanan resep dalam formulir pencatatan waktu tunggu. Hasil kemudian dianalisis secara deskriptif dan dibandingkan dengan standar pelayanan minimal waktu tunggu baik obat jadi maupun obat racikan. Data waktu tunggu dirubah kedalam satuan menit kemudian dengan menggunakan statistik dihitung *mean*, *median*, dan *standar deviasinya*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

RSUD Kota Salatiga merupakan rumah sakit pemerintah yang mempunyai beberapa depo farmasi yaitu depo rawat inap, rawat jalan eksekutif, depo rawat jalan, depo instalasi gawat darurat (IGD), depo logistik perbekalan farmasi, dan depo instalasi bedah sentral (IBS). Masing-masing depo melayani resep baik obat jadi maupun obat racikan.

Pelayanan resep baik obat jadi maupun racikan merupakan salah satu bentuk pelayanan farmasi klinik di rumah sakit. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan adalah lamanya waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi, sebagaimana berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai dengan pasien menerima obat (Anonim 2014).

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 225 resep. Waktu tunggu secara umum pada penelitian ini dari total jumlah sampel resep yang dianalisis yaitu sebanyak 225 resep dengan range waktu 1 menit sampai 40 menit, standar deviasi adalah 6,79 dengan jumlah total waktu tunggu yaitu 1554 menit dan rata-rata waktu tunggu yaitu 6,9067 menit setiap resep. Waktu tunggu secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 1.

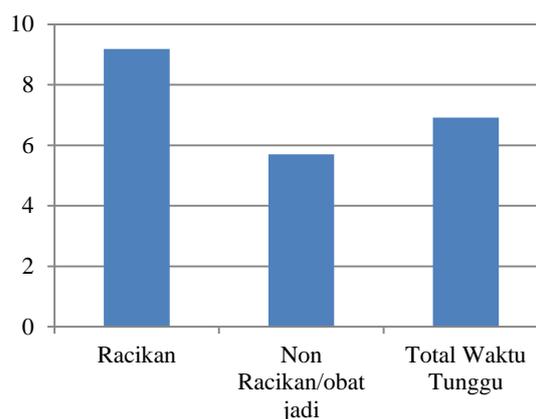
**Tabel 1.** Total Waktu Tunggu dari Seluruh Sampel Resep di RSUD Salatiga Tahun 2016 Dalam Menit

Jumlah Sampel	Rerata (menit)	Standar deviasi (menit)	Minimum (menit)	Maximum (menit)
225	6,91	6,79	1	40

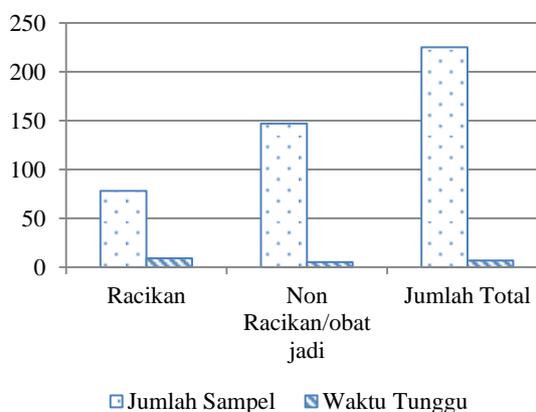
Dari 225 resep, 78 resep merupakan obat racikan dan 147 resep merupakan obat jadi. Bila data dipisah menurut jenis obat racikan dan non racikan atau obat jadi, maka rerata waktu tunggu obat racikan adalah 9,18 menit sedangkan rerata waktu tunggu obat non racikan atau obat jadi adalah 5,70 menit. Hasil tersebut dapat dilihat tabel 2, gambar 1, gambar 2, dan gambar 3.

**Tabel 2.** Rerata, Standar Deviasi, Median, Minimum dan Maksimum Total Waktu Tunggu Menurut Jenis Resep Racikan dan Non Racikan

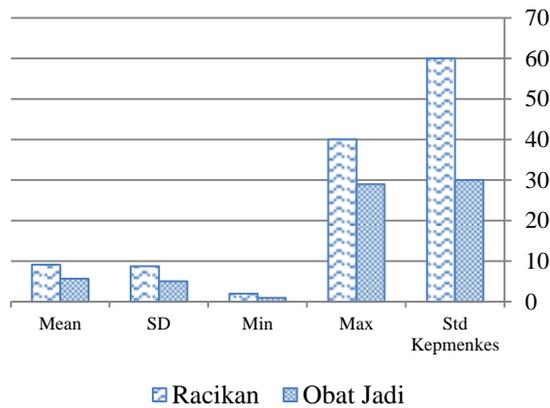
Jenis Resep	Rerata (mnt)	Std dev (mnt)	Min (mnt)	Max (mnt)	Jmlh	Std Pelayanan Min
Racikan	9,18	8,79	2	40	78	≤60 mnt
Obat Jadi	5,70	5,06	1	29	147	≤30 mnt
Total Waktu Tunggu	6,91	6,79	1	40	225	



**Gambar 1.** Rerata total waktu tunggu obat racikan dan non racikan/obat jadi



**Gambar 2.** Jumlah sampel dan waktu tunggu obat racikan dan non racikan/obat jadi



**Gambar 3.** Perbedaan waktu tunggu obat racikan dan obat non racikan/obat jadi

Berdasarkan hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa jumlah resep obat jadi yaitu sebanyak 147 resep lebih banyak daripada resep obat racikan yaitu sebanyak 78 resep. Hal ini sesuai dengan beberapa penelitian terdahulu yaitu jumlah resep obat jadi 60% lebih banyak daripada obat racikan (Yulianthy 2012; Aryani et al. 2014). Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan obat racikan adalah 9,18 menit, sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan obat jadi sekitar 5,70 menit. Waktu tunggu pelayanan obat racikan lebih lama dibandingkan dengan pelayanan resep non racikan karena obat racikan memerlukan waktu yang lebih, tidak hanya mempersiapkan obat tetapi juga perlu penghitungan dosis obat, penimbangan bahan obat, serta melakukan peracikan baik dalam bentuk puyer, kapsul, dan sediaan lainnya (Aryani et al. 2014). Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Septini 2012) bahwa ada hubungan antara jenis resep dengan waktu pelayanan resep, yaitu jenis resep obat racikan mempunyai pelayanan yang lebih lama karena harus menghitung, menimbang, dan mengambil berapa banyak obat yang diperlukan sesuai dengan dosis yang diperlukan serta harus memperhatikan dalam mencampur sifat dan jenis bahan obat. Bagian ini memerlukan tenaga yang memiliki latar belakang pendidikan farmasi dan dengan pengalaman kerja yang lama sehingga dapat mengerjakan obat racikan dengan cepat.

Jika dilihat dari standar pelayanan minimal yang dipersyaratkan oleh Kepmenkes No 129/ Menkes/SK/II/2008 pelayanan resep baik obat jadi maupun obat racikan di Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD Kota Salatiga sudah

memenuhi standar yaitu lama waktu tunggu obat racikan  $\leq 60$  menit dan obat jadi  $\leq 30$  menit, dan dari semua sampel yang diteliti tidak ada yang melebihi lama waktu tunggu seperti yang dipersyaratkan. Hal ini dikarenakan beberapa hal yaitu pelayanan di instalasi farmasi depo/satelit rawat jalan sudah sesuai dengan SOP (*Standart Operating Prosedure*) yang sudah ditetapkan dimana tugas dan fungsi utamanya adalah melayani resep-resep yang berasal dari poliklinik rawat jalan dengan prosedur pelayanan resep yaitu dimulai dari penyerahan resep oleh pasien kemudian resep dilakukan *screening* (administrasi dan farmasetis serta farmakologis), resep di-*entry*, nota pembayaran diserahkan kepada pasien, sementara pasien membayar dikasir, obat disiapkan atau dilakukan peracikan untuk obat racikan dan tahap terakhir yaitu obat diserahkan kepada pasien. Petugas yang melakukan *screening* resep, mengambil obat, menulis etiket, dan menyerahkan obat dilakukan oleh petugas yang berbeda sehingga waktu pelayanan lebih cepat dan kemungkinan kesalahan obat dapat dihindarkan.

Petugas di instalasi farmasi juga mendapatkan pelatihan pelayanan secara berkala sehingga pengetahuan dan keterampilan dalam pelayanan dapat terus ditingkatkan karena keterampilan mempunyai pengaruh yang signifikan dengan mutu atau kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan akan berpengaruh pada kepuasan pasien (Rusdiana et al. 2015). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Dewi 2015) dari hasil penghitungan statistik diperoleh nilai OR (*Odd Ratio*) sebesar 15,944 yang berarti bahwa waktu tunggu yang lama mempunyai resiko ketidakpuasan pasien 15 kali dibandingkan waktu tunggu yang cepat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Yulianthy 2012), dalam analisis waktu tunggu di rumah sakit St. Carolus, faktor pengetahuan dan keterampilan dalam hal proses membaca resep, menghitung, dan memberi harga obat serta kecepatan dalam mengoperasikan komputer mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep, dan sebaliknya, kurangnya keterampilan dan kecepatan pelayanan terutama di titik-titik penerimaan dan peracikan akan berdampak pada lamanya waktu tunggu pasien dalam menebus resep dokter.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Sharif & Sukeri 2003) ada empat faktor yang mempengaruhi waktu tunggu. Faktor yang pertama adalah Sumber Daya Manusia. Sumber daya manusia yang kurang terampil dan professional akan menyebabkan durasi pelayanan

semakin lama. Sebaliknya, ketersediaan sumber daya manusia yang cukup terampil, lama kerja, beban kerja, dan pengetahuan pegawai mempengaruhi lama waktu tunggu. Pengalaman kerja mempengaruhi perilaku kinerja individu. Semakin lama pengalaman kerja seseorang, maka akan semakin terampil dan semakin lama masa kerja seseorang akan semakin menambah wawasan dan kematangan dalam melaksanakan tugas (Puspitasari 2011). Faktor yang kedua adalah peralatan dan fasilitas atau sarana dan prasarana. Sebagai contoh program komputer yang belum sempurna akan mengakibatkan beberapa pekerjaan dikerjakan secara manual sehingga mempengaruhi lama waktu pelayanan dan lama waktu tunggu. Faktor yang ketiga yaitu pasien. Perilaku pasien yang kurang tertib dan disiplin berpengaruh terhadap meningkatnya waktu tunggu. Faktor yang keempat adalah proses registrasi artinya proses bagaimana sistem resep masuk ke dalam instalasi farmasi untuk dilakukan pelayanan. Peletakan loket yang banyak dan kurang tepat dapat berpotensi membingungkan pasien dalam hal mencari loket (Puspitasari 2011). Menurut penelitian yang dilakukan (Wijaya 2012) lama waktu tunggu dipengaruhi oleh sumber daya manusia, jenis pasien, jenis resep, ketersediaan obat, peresepan dokter, sarana dan prasarana, formularium obat, *Standar Operating Prosedure* (SOP) pelayanan resep serta faktor proses pelayanan resep yang meliputi : penerimaan resep, pemberian harga obat, pembayaran, pengambilan dan peracikan obat, pemberian etiket obat, dan penyerahan obat kepada pasien.

Beberapa model untuk meningkatkan efisiensi waktu sudah diujicobakan. Salah satu model yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan untuk mengurangi lama waktu tunggu yaitu dengan Lean and Six Sigma. Beberapa institusi kesehatan sudah mengimplementasikan model tersebut dan hasilnya lama siklus waktu bisa diturunkan (Gijo et al. 2013).

## KESIMPULAN

Jumlah resep yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebanyak 225 resep dengan 78 resep adalah resep racikan dan 147 merupakan resep obat jadi atau non racikan. Waktu tunggu rata-rata obat racikan adalah 9,18 menit dan rata-rata waktu tunggu obat jadi atau obat non racikan adalah 5,70 menit. Hal tersebut sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang

dipersyaratkan oleh Kepmenkenkes No 129/Menkes/SK/II/2008 tentang pelayanan resep baik obat jadi maupun obat racikan yaitu lama waktu tunggu obat racikan  $\leq 60$  menit dan obat non racikan atau obat jadi  $\leq 30$  menit, dan dari semua sampel yang diteliti tidak ada yang melebihi lama waktu tunggu seperti yang dipersyaratkan.

## SARAN

1. Waktu tunggu pelayanan resep baik obat racikan maupun obat jadi sudah sesuai standar yang dipersyaratkan oleh pemerintah melalui Kepmenkenkes No 129/Menkes/SK/II/2008, petugas tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Menerapkan Lean and Six Sigma untuk lebih meningkatkan efisiensi waktu dan kinerja petugas di Instalasi Farmasi
3. Penelitian dengan tema sejenis disarankan untuk mencoba meneliti lama waktu tunggu berdasarkan perbedaan jenis pasien misalnya pasien JKN dan non JKN atau berdasarkan perbedaan status sosial atau ekonomi pasien.
4. Menambah jumlah sampel saat jam *peak hour* (jam penumpukan resep) pelayanan farmasi dan awal jam buka instalasi farmasi.
5. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang kesesuaian resep dengan standar akreditasi RS Kars.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Aryani, F., Anggraini, D. & Yani, N.P., 2014. Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Pekanbaru. , 3(September), pp.4–9.
- Bustani, N.M., Rattu, A.J. & Saerang, J.S.M., 2015. Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Propinsi Sulawesi Utara. , 3.
- Dewi, A., 2015. Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo. *Skripsi*.

- Esti, A., Puspitasari, Y. & Rusmawati, A., 2015. *Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum*,
- Gijo, E. et al., 2013. Reducing Patient Waiting Time in a Pathology Departement Using the Six Sigma Methodology. *Leadership in Health Services*, 26 (4).
- Kepmenkes, 2008. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. , 1(5), pp.1–55.
- Nurjanah, 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. Kandau Manado. , 5(1), pp.362–370.
- Permenkes, 2014. Standar Pelayanan Kefarmasian di rumah Sakit.
- Puspitasari, A., 2011. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum di Depo Farmasi Rawat Jalan RS. Karya Bhakti Tahun 2011. *Tesis, Universitas Indonesia, depok*.
- Rusdiana, N., Wijayanti, R. & Wahyuni, S., 2015. Kualitas Pelayanan Farmasi Berdasarkan Waktu Penyelesaian Resep di Rumah Sakit. *Pharmaciana*, 5, No. 2, pp.169–176.
- Septini, R., 2012. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Subroto tahun 2011.
- Sharif, J.. & Sukeri, S., 2003. Study on Waiting Time at the Paediatric Dental Clinic in Kuala Lumpur Hospital. *Journal of Quality Improvment*, 7 (1).
- Wijaya, H., 2012. Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2012. *Tesis*.
- Wijono, J., 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Surabaya: Airlangga University Press.
- Yulianthy, 2012. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum di Farmasi Unit Rawat Jalan Selatan Pelayanan Kesehatan Sint Carolus Tahun 2011.