



INTERVENSI WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PRINGSEWU

Triyani Rositasari*, Bambang Setiaji, Kodrat Pramudho

Fakultas Kesehatan, Universitas Mitra Indonesia, Jl. ZA Pagar Alam No 7 Gedung Meneng, Lampung 35141, Indonesia

*sarioke22@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Salah satu parameter untuk menilai pelayanan kefarmasian di rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu merupakan salah satu Standar Pelayanan Minimal farmasi rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan obat non racik adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat non racik dengan standar minimal yang ditetapkan Kementerian Kesehatan yaitu ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu ≤ 60 menit. Tujuan kajian ini adalah untuk mengetahui intervensi waktu tunggu pelayanan obat rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu. Jenis kajian yaitu kualitatif dengan metode pengumpulan data dengan cara wawancara mendalam (*indepth interview*). Hasil pengamatan, penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan obat rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu yaitu tempat duduk tunggu belum memadai, ruang tunggu kurang luas, jumlah SDM kurang, tidak semua petugas paham administrasi, alat pemanggil kurang memadai, resep datang bersamaan, dan E-resep belum berjalan.

Kata Kunci: intervensi; rawat jalan; waktu tunggu obat

INTERVENTION WAITING TIME FOR OUTPATIENT DRUG SERVICES IN PHARMACY INSTALLATION REGIONAL GENERAL HOSPITAL PRINGSEWU

ABSTRACT

Pharmaceutical service is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the quality of life of patients. One of the parameters to assess pharmaceutical services in hospitals is waiting time. Waiting time is one of the Hospital Pharmacy Minimum Service Standards. The waiting time for non-concoction drug services is the grace period from the time the patient submits a prescription to receive the non-prescription drug with the minimum standard set by the Ministry of Health, which is 30 minutes, while the waiting time for concoction drug services is the grace period from the patient submits the prescription to receive the concoction drug, i.e. 60 minutes. The purpose of this study was to determine the waiting time intervention for outpatient drug services at the pharmacy installation of the Pringsewu Regional General Hospital. The type of study is qualitative with data collection methods by means of in-depth interviews. The results of observations, the causes of the long waiting time for outpatient drug services at the Pringsewu Regional General Hospital pharmacy installation are inadequate waiting seats, less spacious waiting rooms, insufficient number of human resources, not all officers understand administration, inadequate calling tools, prescriptions come together, and E-prescription is not running.

Keywords: interventions; medication waiting time; outpatients

PENDAHULUAN

Pengertian Rumah Sakit menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 47 Tahun 2021 adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan yang diberikan Rumah sakit umum meliputi pelayanan medik dan penunjang medik, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan kefarmasian, dan pelayanan penunjang. Rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan harus tetap meningkatkan mutu pelayanan dan mampu memenuhi pelayanan kesehatan yang terbaik, tercepat, berkualitas, tepat dan dengan biaya yang relatif terjangkau sesuai dengan kemampuan masyarakat.

Peningkatan mutu rumah sakit dilakukan pada bidang pelayanan yang sesuai standart dan dilakukan di semua instalasi, termasuk instalasi farmasi. Adanya tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan adanya perubahan pelayanan paradigma lama ke paradigma baru. Peningkatan mutu layanan farmasi sangat dibutuhkan, agar pelayanan farmasi lebih optimal, karena itu maka penulis mencoba mengamati pelayanan farmasi dan salah satunya adalah pelayanan obat rawat jalan. Waktu tunggu menjadi salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit, waktu tunggu pelayanan obat non racikan merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat non racikan dengan standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan yaitu ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu ≤ 60 menit (Kemenkes, 2008).

Penelitian yang dilakukan oleh Septiyana et al., (2018) di Instalasi Farmasi RSUD Dr.A.Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung rata-rata waktu tunggu resep obat jadi adalah 13 menit 8 detik. Waktu tunggu paling lama adalah 32 menit dan yang paling cepat adalah 3 menit. Untuk resep obat racikan rata-rata waktu tunggu 20 menit 34 detik dengan waktu tunggu paling lama 44 menit dan paling cepat 4 menit. Tetapi dari sejumlah resep obat yang dijadikan sampel penelitian waktu tunggu pelayanan terdapat persentase jumlah resep dari tiap jenis resep yang tidak memenuhi standar waktu pelayanan menurut SPM-RS yaitu resep obat jadi maksimal adalah 30 menit dan resep obat racikan maksimal adalah 60 menit.

Penelitian oleh Isra et.al., (2021) di RSUP Dr. M. Djamil Padang hanya 42% sampel merupakan resep dengan waktu tunggu yang sesuai dengan ketentuan SPM (≤ 30 menit), dimulai dari resep diterima oleh petugas farmasi sampai obat dapat diterima oleh pasien. Sedangkan 48% sampel mengalami waktu tunggu lebih dari 30 sampai 60 menit, dan 10% sampelnya lagi mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit. Standar pelayanan minimal farmasi dalam Permenkes No 129 tahun 2008 terdiri dari waktu tunggu pelayanan, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat, kepuasan pelanggan, dan penulisan resep sesuai formularium. Berdasarkan hasil pengamatan di Instalasi Farmasi RSUD Pringsewu terlihat penumpukan pasien yang akan menebus obat, dan sering didapati adanya keluhan pasien. Sehingga sangat penting kiranya bagi rumah sakit untuk melakukan penilaian yang tepat dan memenuhi SPM Rumah Sakit serta kesan bahwa pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSUD Pringsewu lama, yang berakibat pasien tidak puas terhadap pelayanan pada RSUD Pringsewu.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di RSUD Pringsewu, Jalan Lintas Barat Fajar Agung Barat, Kabupaten Pringsewu, Propinsi Lampung. Penulis mengidentifikasi

permasalahan yang ada terkait pelayanan rawat jalan. Penulis akan mengumpulkan data-data baik data primer maupun data sekunder. Data Primer adalah data yang dilakukan secara langsung pada lokasi pengabdian kepada masyarakat. Pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan cara wawancara mendalam kepada Kepala Seksi Pelayanan Penunjang, Kepala Instalasi Farmasi, Apoteker, Asisten Apoteker, dan pasien. Data Sekunder Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari profil RSUD Pringsewu mengenai jumlah tenaga dan jumlah pasien rawat jalan. Berdasarkan analisis situasi dengan pendekatan system maka dilakukan identifikasi permasalahan yang ada pada pelayanan rawat jalan Selanjutnya dilakukan penentuan prioritas masalah dengan menggunakan metode USG. Mengidentifikasi factor penyebab waktu tunggu pelayanan obat rawat jalan lama melalui diagram fishbone. Setelah melakukan analisis prioritas masalah, menentukan alternative pemecahan masalah yang akan diambil berdasarkan dengan teori serta jurnal penelitian terkait waktu tunggu pelayanan obat rawat jalan yang mengacu pada data yang telah didapat. Perlu dilakukan pemilihan prioritas jalan keluar yang paling memungkinkan untuk dilaksanakan dan memberikan dampak paling baik serta efektif terhadap masalah utama yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Identifikasi Masalah

Berdasarkan analisis situasi dengan pendekatan system maka penyusun mencoba mengidentifikasi permasalahan yang ada pada pelayanan rawat jalan sebagai berikut :

1. Dokter datang tidak tepat waktu
2. Waktu penurunan rekam medis ke ruang poli lama
3. Jumlah pasien dengan jumlah tenaga medis tidak seimbang
4. Waktu tunggu pelayanan obat lama
5. Komputer sering error

b. Prioritas Masalah

Penentuan prioritas masalah dengan menggunakan metode USG. Berdasarkan analisis prioritas masalah dengan metode USG diketahui permasalahan yang memiliki tingkat urgensi paling tinggi serta yang mempunyai tingkat konsekuensi lebih besar. Prioritas masalah secara berurutan yaitu :

1. Waktu tunggu pelayanan obat lama
2. Dokter datang tidak tepat waktu
3. Waktu penurunan rekam medis ke ruang poli lama
4. Jumlah pasien dengan jumlah tenaga medis tidak seimbang
5. Komputer sering error

c. Alternatif Pemecahan Masalah

Berdasarkan penentuan prioritas masalah dengan menggunakan metode USG maka selanjutnya mengidentifikasi factor penyebab waktu tunggu pelayanan obat rawat jalan lama melalui diagram fishbone dan menentukan alternative pemecahan masalah yang akan diambil berdasarkan dengan teori serta jurnal penelitian terkait waktu tunggu pelayanan obat rawat jalan yang mengacu pada data yang telah didapat.

Tabel 1.
Alternatif pemecahan masalah

No	Penyebab Masalah	Alternatif Pemecahan Masalah
1	Tempat Duduk Tunggu Belum Memadai	Menambah Jumlah Tempat Duduk
2	Ruang Tunggu Kurang Luas	Merenovasi Ruang Tunggu
3	Jumlah Sdm Kurang	Menambah Jumlah Sdm
4	Tidak Semua Petugas Paham Administrasi	Melaksanakan Briefing
5	Alat Pemanggil Kurang Memadai	Pengadaan Alat Pengeras Suara
6	Resep Datang Bersamaan	Penerapan E-Resep
7	E-Resep Belum Berjalan	Koordinasi Dengan It Dan Dokter Spesialis
8	Belum Dibedakan Loker Antrian Bpjs Dan Umum	Memisahkan Loker Antrian Bpjs Dan Umum
9	Tempat Penerimaan Resep Bpjs Dan Umum Sama	Membedakan Tempat Penerimaan Resep Bpjs Dan Umum
10	Prasarana Masih Kurang Lengkap	Melengkapi Prasarana

d. Pemilihan Solusi Terbaik

Dari berbagai alternatif cara pemecahan masalah yang telah dibuat, maka akan dipilih satu cara pemecahan masalah (untuk masing-masing penyebab masalah) yang dianggap paling baik dan memungkinkan. Solusi untuk mengatasi waktu tunggu pelayanan obat rawat jalan sebagai berikut :

1. Menambah jumlah SDM
2. Melaksanakan briefing
3. Koordinasi dengan IT dan dokter spesialis
4. Merenovasi ruang tunggu
5. Memisahkan loket antrian BPJS dan umum
6. Membedakan tempat penerimaan resep BPJS dan umum
7. Menambah jumlah tempat duduk
8. Pengadaan alat pengeras suara
9. Penerapan E-resep
10. Melengkapi prasarana

e. Hasil pemecahan masalah

1. Penambah jumlah SDM Apoteker di farmasi rawat jalan.
2. Pelaksanaan kegiatan briefing pagi yang dilakukan rutin untuk lebih memahami alur dan SPO pelayanan obat.
3. Renovasi ruang farmasi rawat jalan dengan memisahkan loket resep pasien BPJS dan umum.
4. Perbaiki system jaringan dan menerapkan E-resep.
5. Penambahan luas ruang tunggu pelayanan obat rawat jalan.
6. Penambah kursi di ruang tunggu farmasi rawat jalan.
7. Perbaiki system jaringan dan sosialisasi penerapan E-resep

SIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan data yang diperoleh serta melalui proses identifikasi masalah, prioritas masalah, alternative pemecahan masalah, dan pemilihan solusi terbaik, maka telah dilakukan intervensi untuk mempercepat waktu tunggu pelayanan obat rawat jalan berupa: Penambah jumlah SDM Apoteker di farmasi rawat jalan, Pelaksanaan kegiatan briefing pagi yang dilakukan rutin untuk lebih memahami alur dan SPO pelayanan obat, Renovasi ruang farmasi rawat jalan dengan memisahkan loket resep pasien BPJS dan umum, Perbaikan system jaringan dan menerapkan E-resep, Penambahan luas ruang tunggu pelayanan obat rawat jalan, Penambah kursi di ruang tunggu farmasi rawat jalan, Perbaikan system jaringan dan sosialisasi penerapan E-resep.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dr. Andi Arman, Sp.PD selaku Direktur RSUD Pringsewu yang telah memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk melakukan identifikasi dan pengumpulan data di Instalasi Farmasi RSUD Pringsewu, dan seluruh informan yang telah bersedia berpartisipasi dalam kegiatan pengamatan yang meliputi Kepala Seksi Pelayanan Penunjang Medik, Kepala Instalasi Farmasi, Apoteker, Asisten Apoteker dan Pasien atau penunggu obat rawat jalan yang telah memberikan informasi berkenaan dengan pelayanan obat rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Pringsewu.

DAFTAR PUSTAKA

- Presiden Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang PerumahaSakitan.*
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.*
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.*
- Nurma Katrinnada Purwandari, Antono Suryoputro, Septo Pawelas Arso. 2016. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Depo Farmasi Gedung MCEB RS Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat.* 5(1)
- Septiyana Lia Armansyah, Shirly Kumala, Prih Sarnianto, Syarifah Aini. 2018. Evaluasi Implementasi dan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Pada Pasien Rawat Jalan BPJS Kesehatan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmiah Indonesia.* 6(3)
- Esron Eliazar Toreh , Widya Astuty , Olvie S. Datu. 2020. Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) FarmasiI Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Manado. *Pharmacon– Program Studi Farmasi, FMIPA, Universitas Sam Ratulangi.* 9(2)
- Subur Widodo, Masyuri Yusuf, M. Desirwan Dinata. 2020. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pada Pasien Rawat Jalan Di RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. *Jurnal Farmasi Lampung.* 9(2)
- Isra Reslina, Puspa Pawerwari, Rima An Nisa. 2021. Analisis Kuantitatif Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pada Pasien BPJS di Instalasi Farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Akademi Farmasi Prayoga.* 6(1)

Sekar Ayu Runggandini, Lili Indrawati, Tri Suratmi. 2021. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi Di Instalasi Farmasi Unit Rawat Jalan (Studi Kasus Di RS X Bekasi Tahun 2020). *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*. 5(2)

Heri Iswanto. 2022. Reduksi Waktu Tunggu di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*. 22(1).