

EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS JUMAPOLO KABUPATEN KARANGANYAR

**Yunita Dian Permatasari¹⁾, Riyan Setiyanto²⁾, Siti Asijah³⁾, Reni Safira Arum Sari⁴⁾,
Anisa Animarsela⁵⁾**

^{1,2,4,5}D3 Farmasi Politeknik Indonusa Surakarta, ³Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar

^{1,2,4,5}Jl. Palem No. 8, Jati, Cemani, Sukoharjo, Surakarta

³Jl. Lawu No.168, Tegalgede, Kec. Karanganyar, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah

Email: ¹yunita.dian@poltekindonusa.ac.id

Abstrak

Pelayanan farmasi termasuk dalam salah satu jenis pelayanan kesehatan minimal yang wajib disediakan oleh Puskesmas. Pelayanan farmasi meliputi pelayanan sediaan farmasi dan pelayanan farmasi klinik yang didalamnya membutuhkan waktu pengerjaan, sehingga timbul waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan resep dimulai dari pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat yang disertai pemberian Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE). Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pada Puskesmas Jumapolo Kabupaten Karanganyar. Jenis penelitian ini adalah penelitian survei deskriptif cross sectional. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui pengamatan langsung/observasi dengan menggunakan lembar evaluasi waktu tunggu. Jumlah sampel sebanyak 292 resep yang terdiri dari 265 resep non racikan dan 27 resep racikan. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep dengan standar yang berlaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep non racikan selama 14,9 menit dan resep racikan selama 15,3 menit. Hal tersebut menunjukkan pelayanan resep telah sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor:129/Menkes/SK/II/2008 dan standar waktu tunggu pelayanan resep untuk resep non racikan yaitu kurang dari 30 menit dan untuk resep racikan yaitu kurang dari 60 menit.

Kata kunci: waktu tunggu, pelayanan resep, Puskesmas Jumapolo

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan Kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja yang mempunyai tugas pokok memberikan pembinaan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan dasar (Kemenkes RI, 2016). Menurut Permenkes nomor 75 tahun 2014 Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Kemenkes RI, 2014).

Salah satu pelayanan di puskesmas yang diwajibkan memenuhi standar pelayanan minimal adalah pelayanan farmasi. 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 dengan

sediaan farmasi yang meliputi obat, bahan obat, obat tradisional, dan kosmetika (Kemenkes RI, 2016).

Standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas meliputi standar pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik. Pelayanan farmasi klinik meliputi pengkajian dan pelayanan resep, Pelayanan Informasi Obat (PIO), konseling, visite pasien, MESO (Monitoring Efek Samping Obat), Pemantauan Terapi Obat (PTO), dan Evaluasi Penggunaan Obat. Kegiatan pengkajian resep meliputi seleksi persyaratan administrasi, persyaratan farmasetik dan persyaratan klinik baik untuk pasien rawat inap ataupun pasien rawat jalan yang dilakukan oleh apoteker (Kemenkes RI, 2016).

Pelayanan kesehatan yang paripurna akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Kepuasan pasien dapat dilihat dari berbagai indikator salah satunya adalah kecepatan pelayanan resep yang dapat diukur melalui waktu tunggu. Alur pelayanan resep di Puskesmas dimulai dari penerimaan resep, skrining resep, penyiapan dan peracikan obat, pengecekan kembali, penyerahan dan pemberian informasi obat. Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa puskesmas, sehingga waktu tunggu merupakan salah satu aspek mutu di dalam pelayanan (Razak et al., 2012).

Hasil penelitian di salah satu rumah sakit di Semarang menyebutkan bahwa rata-rata waktu tunggu untuk resep non racikan adalah 48,90 menit melebihi standar waktu tunggu (Purwandari, 2017). Menurut Permenkes nomor 74 tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, standar minimal waktu tunggu pelayanan farmasi obat racikan (< 30 menit) (Kemenkes RI, 2008). Beberapa penelitian terkait waktu tunggu pelayanan resep, sudah banyak dipublikasikan dan dilakukan di unit rumah sakit dan apotek, sedangkan hasil penelitian tentang waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas belum banyak ditemukan. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan untuk pelayanan resep di Puskesmas Jumapolo Kabupaten Karanganyar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan resep obat non racikan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Jumapolo Kabupaten Karanganyar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Jumapolo Kabupaten Karanganyar yang beralamat di Jl. Raya Jumapolo, Jumapolo, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah 57783.

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei deskriptif cross sectional. Penelitian survei adalah suatu penelitian yang dilakukan tanpa melakukan intervensi terhadap subjek penelitian. Survei deskriptif adalah survei yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi. Penelitian cross sectional merupakan penelitian dengan pengumpulan data baik untuk variabel resiko atau sebab maupun variabel akibat dilakukan secara bersama-sama atau sekaligus (Notoatmojo, 2012). Sehingga, penelitian survei

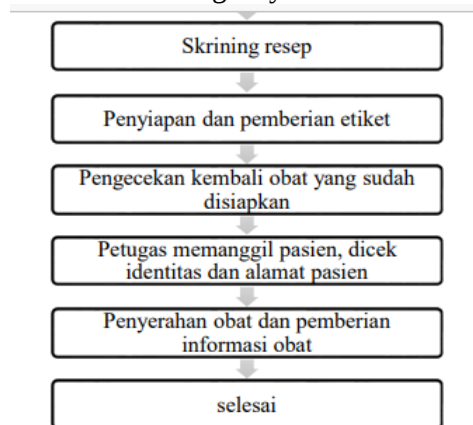
deskriptif cross sectional adalah penelitian yang dilakukan langsung tanpa melakukan intervensi terhadap subjek dengan hasil berupa gambaran fenomena yang terjadi, pengumpulan data dilakukan saat penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Apotek

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. 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 (KemenKes RI, 2016).

Puskesmas Jumapolo mempunyai dua orang tenaga kefarmasian dengan 1 orang pengelola apotek, satu orang tenaga kefarmasian. Alur penerimaan resep di Puskesmas Jumapolo, pasien membawa resep diserahkan kepada petugas untuk disiapkan berdasarkan jumlah yang diminta, pemberian etiket, kemudian dilakukan pemeriksaan terakhir untuk mencegahnya kekeliruan.



Gambar 1. Alur Pelayanan Resep di Ruang Obat Puskesmas Jumapolo

Petugas menyerahkan obat kepada pasien yang disertai dengan pemberian informasi cara pemakaian obat kepada pasien dan pendokumentasian. Hal ini sesuai dengan Permenkes No 74 tahun 2016, kegiatan penyerahan dan pemberian informasi merupakan kegiatan pelayanan yang dimulai dari menyiapkan/meracik obat, memberikan

lebel/etiket, menyerahkan sediaan farmasi dengan informasi yang memadai disertai pendokumentasian (Kemenkes RI, 2016).

Waktu Tunggu Pelayanan

Penelitian dilakukan di Puskesmas Jumapolo dengan penelitian survei deskriptif cross sectional, pengamatan dilakukan pada resep obat racikan dan resep obat non racikan. Penelitian ini dimulai tanggal 24 Desember 2019 sampai dengan 7 Januari 2020 hingga diperoleh sampel sebanyak 292 lembar resep. Jumlah sampel diperoleh dari rata. Resep diterima Skrining resep Penyiapan dan pemberian etiket Pengecekan kembali obat yang sudah disiapkan Petugas memanggil pasien, dicek identitas dan alamat pasien Penyerahan obat dan pemberian informasi obat selesai rata perhitungan resep yang masuk selama satu bulan di Puskesmas Jumapolo tahun 2019 pada bulan November.

Salah satu indikator pelayanan farmasi di Puskesmas adalah waktu tunggu (Yuliani & Letde, 2019). Data dalam penelitian ini dievaluasi menggunakan standar pelayanan waktu tunggu obat yang sudah ditetapkan oleh pihak Puskesmas Jumapolo yang berasal dari Dinas Kesehatan Kabupaten (DKK) Karanganyar dan menurut standar pelayanan minimal rumah sakit.

Waktu Tunggu Pelayanan Obat

Pencatatan waktu tunggu pelayanan obat menggunakan jam digital. Pencatatan jam ditulis di lembar resep bagian belakang, kemudian dimasukkan dalam lembar evaluasi waktu tunggu pelayanan resep yang sudah disiapkan terlebih dahulu oleh peneliti, hal ini sesuai dengan penelitian Hidayah, dkk (2016). Data sampel yang diambil jumlah resep obat non racikan sebanyak 265 dan sisanya sebanyak 27 merupakan obat racikan. Pelayanan resep racikan adalah pelayanan resep obat yang melalui proses peracikan obat, sedangkan pelayanan resep non racikan adalah pelayanan resep obat tanpa melalui proses peracikan obat (Margiluruswati & Irmawati, 2017).

Tabel 1. Rata-rata Jumlah Waktu Tunggu Pelayanan Obat

No.	Jenis Resep	Rata-rata (menit)
1	Obat non racikan	14,9
2	Obat racikan	15,3

Dari penelitian yang dilakukan di Puskesmas Jumapolo dengan jumlah resep non

racikan sebanyak 265 resep dengan rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep selama 14,9 menit. Jumlah rata-rata tersebut sesuai dengan standar yang berlaku di Puskesmas Jumapolo (mengacu dari Dinas Kesehatan Kabupaten (DKK) Kabupaten Karanganyar) dan menurut Kepmenkes no 129 tahun 2008, waktu tunggu pelayanan non racikan ≤ 30 menit. Hal ini memberikan makna bahwa pelayanan obat yang diberikan oleh Puskesmas Jumapolo baik, akan tetapi memasuki ambang batas atas. Untuk waktu pengerjaan tercepat adalah 1 menit, sedangkan waktu pengerjaan terlama adalah 40 menit. Menurut pengamatan dan hasil wawancara hal ini terjadi karena jumlah tenaga kerfarmasian yang kurang memadai (hanya satu), lokasi gudang yang jauh, penulisan etiket yang masih manual, adanya pasien yang meninggalkan obatnya terlebih dahulu, dan juga berlebihnya tugas integrasi dari Puskesmas.

Waktu tunggu obat racikan dihitung mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat. Resep obat racikan memerlukan waktu yang lebih lama dalam pengerjaannya, karena petugas yang menerima resep perlu menghitung jumlah obat yang diperlukan dan melakukan peracikan baik dalam bentuk puyer, kapsul dan sediaan lainnya.

Jumlah rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep obat racikan adalah 15,3 menit. Jumlah tersebut masih dalam batas standar yang ditetapkan oleh kepmenkes no 129 tahun 2008, dimana waktu pelayanan obat racikan adalah ≤ 60 menit dan sesuai dengan standar pelayanan waktu tunggu obat yang ditetapkan oleh Puskesmas Jumapolo (mengacu dari Dinas Kesehatan Kabupaten (DKK) Kabupaten Karanganyar) untuk obat racikan adalah ≤ 60 menit. Untuk waktu peracikan tercepat adalah 1 menit (pada lampiran ke-2 nomor 39), sedangkan waktu peracikan terlama adalah 40 menit (pada lampiran ke-1 nomor 2). Hal ini memberikan makna bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian sudah baik. Baiknya pelayanan tersebut karena teknis kerfarmasian yang handal sehingga pelayanan dapat diberikan secara optimal. Menurut penelitian Amalia, dkk (2019), pelayanan resep yang lama akan menurunkan tingkat kepuasan pasien dalam hal waktu tunggu pelayanan. Sebaliknya, pelayanan resep yang cepat akan meningkatkan kepuasan pasien dalam hal waktu tunggu pelayanan (Wahyumi et al., 2019).

Observasi

Pada saat observasi dilakukan peneliti mengamati adanya pasien yang meninggalkan apotek saat pelayanan resep untuk beberapa hal seperti, mengantri pada poli lain (karena 2 pasien dalam satu keluarga, yang 1 sudah selesai yang satu belum), dan ada yang meninggalkan pelayanan resep untuk pergi ke pasar. Sehingga menjadikan waktu tunggu pelayanan obat lama dan menghambat pelayanan pasien yang lainnya.

Wawancara

Tujuan dilakukannya wawancara untuk melengkapi dan menjelaskan data hasil observasi. Dalam proses wawancara ini dipilih apoteker sebagai narasumber, dan digunakan untuk menambah informasi dari pengamatan resep. Berikut pertanyaan yang telah ditentukan peneliti:

1. Berapakah standar waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Jumapolo Kabupaten Karanganyar, dan standar tersebut mengacu dari mana?
2. Dari penelitian yang dilakukan untuk waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 14,9 menit, faktor apa yang menyebabkan waktu tunggu pelayanan resep mendekati ambang batas standar yang berlaku?
3. Berapa tenaga yang bekerja di kamar obat dan berapakah idealnya sumber daya manusia yang dibutuhkan?
4. Tindakan apa yang dilakukan Puskesmas untuk memperbaiki waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Jumapolo?

Dari pertanyaan di atas apoteker memberikan jawaban yang cukup baik. Puskesmas Jumapolo mempunyai standar waktu tunggu yang mengacu dari Dinas Kesehatan Kabupaten (DKK) Kabupaten Karanganyar, untuk resep non racikan adalah 15 menit dan untuk resep racikan adalah 30 menit.

Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan untuk tahun ini mendekati ambang batas atas, namun untuk tahun sebelumnya masih sangat memenuhi standar, untuk resep obat racikan 9 menit dan untuk obat non racikan adalah 3 menit. Sekarang hampir 2 kali lipat disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Sumber daya manusia farmasi kurang, karena seharusnya minimal 2 tenaga pelayan kefarmasian.

2. Kepala Puskesmas memberikan tugas integrasinya lebih.
3. Gudang farmasi yang jauh, sehingga apabila stok di kamar obat kosong maka harus mengambil di gudang lantai bawah.
4. Pasien yang meninggalkan Puskesmas saat proses peracikan untuk ke pasar menyebabkan waktu tunggu bertambah karena penghitungan waktu tunggu sampai pada PIO (Pelayanan Informasi Obat). Sumber Daya Manusia yang ada di Puskesmas terutama di ruang farmasi adalah satu apoteker dan satu tenaga Wiyata Bakti (WB) bertugas membantu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Jumapolo.

Untuk memperbaiki kinerja pelayanan resep terkait waktu tunggu dilakukan pengusulan penambahan TTK satu orang. Puskesmas atau tenaga farmasi berusaha menyediakan stok obat di kamar obat jangan sampai kehabisan, stok dilakukan minimal tiga hari sekali atau tiap pagi sebelum pelayanan. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Bustani (2015) bahwa waktu tunggu pelayanan pasien yang lama disebabkan jumlah pasien yang banyak, kurangnya petugas, keterbatasan ruangan dan keterbatasan SDM (Nursanti et al., 2018).

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Sumber daya manusia farmasi kurang, karena seharusnya minimal 2 tenaga pelayan kefarmasian. 2. Kepala Puskesmas memberikan tugas integrasinya lebih, 3. Gudang farmasi yang jauh, sehingga apabila stok di kamar obat kosong maka harus mengambil di gudang lantai bawah, 4. Pasien yang meninggalkan Puskesmas saat proses peracikan untuk ke pasar menyebabkan waktu tunggu bertambah karena penghitungan waktu tunggu sampai pada PIO (Pelayanan Informasi Obat). Sumber Daya Manusia yang ada di Puskesmas terutama di ruang farmasi adalah satu apoteker dan satu tenaga Wiyata Bakti (WB) bertugas membantu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Jumapolo.

b. Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh penulis memberi saran berupa waktu tunggu pelayanan resep baik obat racikan maupun non racikan sudah sesuai standar yang dipersyaratkan oleh pemerintah dan standar waktu tunggu obat di Puskesmas Jumapolo Kabupaten Karanganyar. Untuk pelayanan obat

non racikan memasuki ambang batas atas sehingga untuk mempertahankan lama waktu tunggu pelayanan resep dapat dilakukan penambahan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK).

DAFTAR PUSTAKA

- KemenKes RI. (2014). *Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Pusat Kese)*. Kementrian Hukum dan Ham Republik Indonesia.
- KemenKes RI. (2016). *Peraturan Kementerian Kesehatan RI Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. In M. K. Indonesia (Ed.), Kementrian Kesehatan Republik Indonesia: Vol. Nomor 74 (Issue 206). Kementrian Hukum dan Ham Republik Indonesia.
- KemenKes RI. (2008). *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. 129, 1–12.
- Kurniawati, H., Hapsari, I. G., Arum, M., Aurora, A. T., & Wahyono, N. A. (2016). Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi. *Ilmiah Farmasi*, 4(129), 20–25.
- Maftuhah dkk, A., Maftuhah, A., & Susilo, R. (2016). Waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Depo Farmasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon tahun 2016. *Akademi Farmasi Muhammadiyah Cirebon*, 39–44.
- Margiluruswati, P., & Irmawati, L. I. (2017). Analisis Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Jkn Dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 2017 (Studi Di UPF Rawat Jalan Rsud Bhakti Dharma Husada) Pipintri. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 3(1), 115–126.
- Notoatmojo, S. (2012). *Metodelogi Penelitian Kesehatan (Cetakan Ke)*. PT. Rineka Cipta.
- Nugraheni, S. wahyuni, & Yuliani, N. (2018). *Buku Ajar Metodelogi Penelitian Bagi Rekam Medis (L. Kurniawan, R. Setiawan, & A. Rasydan (eds.); Cetakan Pe)*. PT. Indiva Media Kreasi. www.indivamediakreasi.com
- Nursanti, F. J., Hariyanti, T., & Harjayanti, N. D. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rumah Sakit Umum X (Factors Affecting Waiting Time Patient Registration for General Hospital X)*. 5, 154–158. <https://doi.org/10.26699/jnk.v5i2.ART.p154>
- Prabasiwi, A., Prabandari, S., Dewi, A. K., & Nihlatuzzahroh, O. (2019). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Dua Puskesmas Kabupaten Tegal. Parapemikir: *Jurnal Ilmiah Farmasi*, 8(1), 41. <https://doi.org/10.30591/pjif.v8i1.1299>
- Purwandari, N. k. (2017). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Depo Farmasi Gedung Mceb (Klinik kesehatan terpadu Multi Center Excellences Building) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(1), 103–110.
- Razak, A., Pamudji, G., & Harsono, M. (2012). Efficiency Analysis of Drug Management on Distribution and Usage Level in Community Health Centers. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi (Journal of Management and Pharmacy Practice)*, 2(2088–8139), 186–194. <https://doi.org/10.22146/JMPF.83>
- Syamsuni, H. A. (2006). *Ilmu Resep (E. Elviana & W. Syarief (eds.))*. EGC.
- Wahyumi, A., Saputera, M. M. A., Ariani, N., Sari, A. K., & Mawwaddah. (2019). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Klayan Dalam. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*, 4(1), 7.
- Yuliani, N. N., & Letde, V. (2019). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang Bulan April Tahun 2018. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 4(1), 45–52. <https://doi.org/10.37182/jik.v4i1.30>