

LITERATURE REVIEW: WAKTU TUNGGU OBAT DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT

Amir Kemal¹, Lola' Tulak Rerung²
Program Studi D3 Farmasi, Politeknik Tiara Bunda
email: lolatulakrerung@1gmail.com

Riwayat Artikel: Diterima: 12 Juli 2023, direvisi: 6 Agustus 2023, dipublikasi: 9 Agustus 2023

ABSTRACT

Prescription service is the patient's final point in the health care process. Therefore, the hospital must pay attention to the processing time for patient prescription services. The waiting time for prescription services is divided into two, namely finished drugs with a time of ≤ 30 minutes and concoction drugs ≤ 60 minutes. This literature review study aims to determine the waiting time for drugs in hospital pharmacy installations. The method used is the Literature Review approach. This study uses a descriptive method in the form of a literature review. A literature search of research journals, scientific articles and journal reviews through google scholar, researchgate, and garuda portal. This Literature Review study was obtained from research article searches of the last 10 years. 10 journals that meet predetermined inclusion and exclusion criteria. Based on the results of the Literature Review that was carried out, it was found that 7 journals were in accordance with the minimum service standards of the hospital. While 3 journals did not meet the minimum hospital service standards.

Keywords: *Drug waiting time; hospital minimum service standards; pharmaceutical installation*

ABSTRAK

Pelayanan resep merupakan titik akhir pasien pada proses pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, pihak rumah sakit harus memperhatikan waktu proses pelayanan resep pasien. Waktu tunggu pelayanan resep terbagi atas dua yakni obat jadi dengan waktu ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit. Penelitian *literature review* ini bertujuan untuk mengetahui waktu tunggu obat di instalasi farmasi rumah sakit. Metode yang digunakan adalah dengan pendekatan Literature Review Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan bentuk *literature review*. Penelusuran pustaka jurnal penelitian, artikel ilmiah dan review jurnal melalui *google scholar*, *reseachgate*, dan Portal Garuda. Studi *literature review* ini diperoleh dari penelusuran artikel penelitian 10 tahun terakhir Terdapat 10 jurnal yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil Literature Review yang telah dilakukan didapatkan bahwa 7 jurnal sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit. Sedangkan 3 jurnal belum memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit.

Kata Kunci: Waktu tunggu obat; standar pelayanan minimal rumah sakit; instalasi farmasi

Pendahuluan

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas layanan kesehatan yang menjadi tempat tujuan untuk mendapatkan pengobatan sehingga diharapkan mampu memberikan pelayanan yang prima pada setiap konsumen. Kebutuhan sarana dan prasarana kesehatan akan semakin meningkat seiring dengan berjalannya waktu [1]. Salah satu pelayanan di rumah sakit

adalah pelayanan resep yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) [2]. Pelayanan resep merupakan titik akhir pasien pada proses pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, pihak manajemen rumah sakit harus memperhatikan waktu proses pelayanan resep pasien [3]. Salah satu indikator pelayanan kefarmasian di rumah sakit adalah waktu tunggu obat yang terhitung sejak pasien menyerahkan resep sampai mendapatkan obat [4]. Waktu tunggu

pelayanan resep terbagi atas dua bagian yakni obat jadi dengan waktu ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit [5] Strategi harus ditegakkan dengan memanfaatkan sistem informasi rumah sakit secara maksimal pada fungsi manajemen kefarmasian, sehingga terjadi efisiensi tenaga dan waktu [2].

Pelayanan resep berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Waktu tunggu resep yang lama akan mengakibatkan ketidakpuasan dan akan memicu komplain pasien [6]. Salah satu faktor yang menyebabkan lamanya pelayanan adalah karena rasio SDM dan pasien tidak seimbang termasuk pada jam-jam sibuk [7]. Hal serupa juga dikemukakan Runggandini *et al* (2021) pada penelitiannya didapatkan bahwa adanya keterlambatan waktu tunggu obatnon racikan sebanyak 19%-23% adapun faktor-faktor yang menjadi kendala adalah adanya penumpukan resep dijam sibuk disebabkan tidak merata jadwal dokter dan adanya ketidaktepatan waktu kehadiran dokter, kurangnya jumlah SDM, Tulisan dokter yang tidak terbaca, belum berjalannya sistem resep online dan lain sebagainya [8].

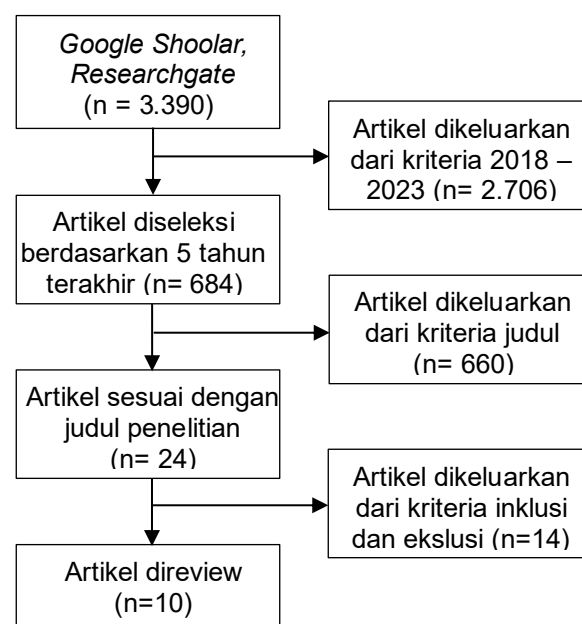
Beberapa kendala pelayanan resep diantaranya saat proses penerimaan resep, saat pengerjaan resep racikan, saat penyerahan resep, saat melakukan konfirmasi dokter terkait penggantian obat dengan jenis yang sama, adanya hari-hari puncak pasien seperti hari senin dan sabtu, dan kendala sari hardware dan software yang dimiliki oleh instalasi dalam menunjang pelayanan kepada pasien [4]. Setyorini B & Mulyanti D (2023) melalui penelitiannya mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep salah satunya adalah penyerahan obat ke pasien dilakukan melalui sistem pemanggilan nama pasien yang tertera dikupon pemanggilan obat dan menampilkan dilayar monitor yang tersedia diruang tunggu instalasi farmasi, terkadang terjadi kesalahan dalam pemanggilan nama yang tidak sesuai dan tidak ada orang karena tidak menjalankan prosedur identifikasi pasien yaitu minimal menggunakan dua nama pasien, mencocokkan dengan tanggal lahir pasien dan data rekam medis pasien yang tertera dikupon pengambilan resep. Terkadang penyerahan obat dilakukan ketika obat yang selesai dikerjakan menumpuk di

meja penyerahan obat [9]

Review artikel ini akan memaparkan mengenai Waktu tunggu obat di instalasi farmasi rumah sakit.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan bentuk *literature review*. Penelusuran pustaka jurnal penelitian, artikel ilmiah dan review jurnal melalui *google scholar*, *reseachgate*, dan *portal garuda*. Kata kunci penelusuran seperti Waktu tunggu obat; standar pelayanan minimal rumah sakit; instalasi farmasi rumah sakit. Dari hasil penelusuran didapatkan 3.390. artikel. Kemudian peneliti membatasi kembali dengan kategori artikel yang dipublikasikan dalam kurun waktu 5 tahun sehingga didapatkan 684 artikel. Peneliti kemudian membatasi kembali sesuai dengan penelitian ini yakni waktu tunggu obat diinstalasi farmasi rumah sakit dan didapatkan 24 artikel. Kemudian diseleksi kembali dengan menggunakan beberapa kriteria yang telah ditetapkan peneliti yakni kriteria inklusi adalah membahas tentang faktor yang memengaruhi waktu tunggu resep pelayanan rawat jalan di rumah sakit dan artikel dapat di download. Kriteria ekslusinya adalah artikel penelitian hanya dalam bentuk abstrak. Dari hasil tersebut, hanya digunakan sejumlah 10 artikel.



Gambar 1. Diagram prisma flow

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Hasil *literature review* waktu tunggu obat di instalasi farmasi rumah sakit

No	Referensi	Lokasi Penelitian	Hasil
1	Setyorini B & Mulyanti D (2023)	RSU Bella Bekasi	Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan adalah 49 menit dan untuk ,emyeleasakan resep non racikan 32 menit. Waktu tunggu untuk resep non racikan belum memenuhi standar, sedangkan untuk resep racikan sudah memenuhi standar minimal.
2.	Haifa A I & Resni N (2022)	RS X	Rata-rata waktu tunggu resep obat non racikan dan racikan pada penelitian ini adalah 39 menit dan 79 menit, sehingga menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X belum sesuai dengan standar pelayanan resep.
3	Hidayah et al (2021)	RS X	waktu tunggu rata-rata obat racikan pada penelitian ini adalah 71 menit dan obat jadi atau obat non racikan 51 menit.
4	Makinggung et al (2023)	RS Bhayangkara Manado	Rata-rata waktu tunggu yang diperoleh untuk resep obat jadi yaitu 11 menit 20 detik untuk resep obat racikan didapatkan selama 27 menit 25 detik dimana hasil tersebut tidak melewati standar yang telah ditentukan
5	Ekadipta et al (2022)	RS Assyifa Kota Tangerang	Hasil penelitian didapat bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi (8,9 menit) dan obat racikan (16,6 menit) sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh SPM rumah sakit bidang farmasi menurut Menkes RI NO. 129 tahun 2008 serta standar waktu tunggu yang ditetapkan oleh RSIA Assyifa.
6	Meitasari et al (2022)	RSAU dr. Efram Harsana Magetan	Diperoleh rat-rata waktu tunggu pelayanan di instaalsi farmasi RSAU dr. Efram Harsana Magetan untuk resep non racik 13,41 menit dan untuk resep racik 49,5 mneit, sehingga memenuhi standar peayanan minimal rumah sakit.
7	Wikandari D & Mahmuluddin (2021)	RSUD Dr. R.Soedjono Selong	Rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan dalam mengerjakan resep di Instalasi Farmasi RSUD Dr. R.Soedjono Selong adalah 54 menit untuk obat racikan dan 29 menit untuk obat non racikan.
8	Mare et al (2021)	RSUD Tagulandang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata untuk pelayanan resep obat non racikan 2,9 menit dan rata-rata pelayanan resep obat racikan 19 menit. Kesimpulannya bahwa Instalasi Farmasi RSUD Tagulandang sudah memenuhi Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit
9	Arini H D et al (2020)	RS X	Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 21,2 menit dan obat racikan adalah 35,2 menit.
10	Roselina E et al (2021)	RS X	rerata waktu layanan resep non-racik adalah 26 menit 58 detik dan rerata waktu layanan resep racikan adalah 40 menit 14 detik

Mutu pelayanan farmasi rumah sakit adalah pelayanan farmasi yang merujuk kepada kesempurnaan pelayanan dalam mencapai kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata Masyarakat, serta penyelenggaraannya sesuai standar pelayanan profesi yang ditetapkan dengan kode etik profesi farmasi. Salah satu indikator yang menjadi perhatian utama dalam mutu pelayanan farmasi yaitu waktu tunggu pasien. Lebih lanjut mengemukakan bahwa waktu tunggu yang lama mempengaruhi efisiensi farmasi dan menyebabkan ketidakpuasan pasien [10].

Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep di RSU Bella Bekasi untuk pasien BPJS ada 6 faktor yaitu pengambilan nomor antrian dan verifikasi e-resep, pengimputan resep menggunakan 2 aplikasi SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) dan aplikasi apotek online punya provider BPJS Kesehatan, pasien BPJS dengan kondisi kronis atau tidak stabil harus teliti dalam memperhatikan retriksi dari obat yang diresepkan harus sesuai dengan daftar obat yang didalam Formularium Obat Nasional (FORNAS), adanya resep racikan dan pemberian informasi obat kepada pasien, kadang terjadi keasalahan dalam pemanggilan pasien untuk penyerahan obat dan terkadang penyerahan obat dilakukan ketika obat yang selesai dikerjakan menumpuk di meja penyerahan obat, dan Sumber Daya Manusia (SD) tenaga teknis kefarmasian kurang memadai [9].

Berdasarkan Permenkes RI No 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit kategori waktu tunggu pelayanan yaitu lama waktu tunggu obat racikan < 60 menit dan non racikan <30 menit. Hasil penelitian oleh Haifa A I & Resni N (2022) menunjukkan adanya ketidaksesuaian standar pelayanan waktu tunggu. Adanya faktor yang mempengaruhi yakni jenis resep, jumlah item per resep, jadwal poli rawat jalan, SDM kurang, Sarana dan oprasarana seperti tidak adanya nomor antrian, kurangnya fasilitas komputer, dan sistem manajemen yang kurang baik, serta ketersediaan obat baik di depo farmasi maupun gudang farmasi, sehingga perlu salin resep dan penjelasan terkait teknik pengambilan obat selanjutnya.[11]. Serupa

dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayah H et al (2021) di RS X Karawang, didapatkan bahwa lama waktu tunggu obat yakni 75 menit sedangkan waktu tunggu obat non racik yakni 51 menit [12].

Hasil penelitian oleh Makinggung CAJ et al (2023) menunjukkan bahwa waktu tunggu obat memenuhi standar. Resep racikan yang dilayani di IFRS Bhayangkara paling banyak ditemukan pada poli anak sedangkan resep obat non racikan paling banyak ditemukan di poli jiwa. Rata-rata jumlah obat yang diresepkan obat jadi adalah 2 -3 item obat dan untuk resep obat racikan 1 – 2 item obat. Meski demikian masih ada beberapa pelayanan resep di IFRS Bhayangkara yang melebihi batas waktu yang ditetapkan oleh Depkes RI. Hal ini dapat dilihat bahwa nilai maksimum yang didapatkan sebesar 50 menit yang dikarenakan pelayanan resep obat tersebut dilaksanakan di jam sibuk dimana pasien dan jumlah resep memang menumpuk [13]. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ekadipta et al (2022) juga sudah memenuhi standar yang Terpenuhinya standar waktu tunggu yang dilakukan oleh tenaga kefarmasin RSIA Assyifa juga menunjukkan bahwa mereka dapat bekerja secara efisien [14].

RSAU dr. Efram Harsana mempunyai instalasi farmasi yang melayani pasien rawat jalan yang terdiri dari pasien IGD, umum, BPJS, dan pasien rawat inap. Rawat jalan meliputi poli THT, poli bedah, poli anak, poli gigi, poli obgyn, poli orthopedi, poli mata, poli saraf, poli penyakit dalam, poli rehab medik, poli jantung, dan poli paru. Rata-rata waktu tunggu di instalasi farmasi RSAU dr. Efram Harsana telah sesuai standar. Meski demikian bila dirincikan terdapat waktu tunggu obat racikan di poli THT >60 menit. Jadwal praktek dokter yang bersamaan dengan poli lainnya mengakibatkan penumpukan resep sehingga waktu tunggu pelayanan menjadi lebih lama [15]. Sementara Instalasi Farmasi RSUD Tagulandang dikatakan cepat atau singkat, dan telah sesuai dengan standar. Waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi RSUD Tagulandang yang cepat karena jumlah pasien yang berkunjung tidak terlalu banyak [16].

Penelitian oleh Arini H D et al (2020) dimana jumlah resep terbanyak yang dilayani

oleh depo farmasi rawat jalan RS X adalah pada hari senin sampai Selasa. Sedangkan rata-rata waktu tunggu pelayanan paling lama yakni hari Jumat dan Senin. Hal ini dikarenakan jumlah dokter yang berpraktek di poliklinik rawat jalan RS X paling banyak dibandingkan dengan hari lain, serta jam praktek dokter juga aberdekatan. Meskipun hasil penelitian hasilnya belum sesuai dengan SOP pelayanan RS X yang telah ditetapkan namun masih masuk dalam standar yang diatur dalam SPM rumah sakit [3].

Solusi secara umum untuk menurunkan waktu tunggu pelayanan kefarmasian di IFRS adalah menerapkan konsep *lean hospital* dan implementasi resep elektronik juga dapat dilakukan agar dapat mengeliminasi tahap pembacaan resep dokter secara manual [4]. Sebaiknya dilakukan pelatihan kecepatan dalam pelayanan resep yang dilakukan oleh petugas farmasi dengan turut melibatkan pasien untuk menilai bagaimana pelatihan tersebut tercapai dengan standar waktu obat sesuai dengan SPM Rumah sakit atau SOP yang ditetapkan oleh rumah sakit tersebut. Sebaiknya rasio pasien dan SDM disesuaikan [7].

Kesimpulan

Berdasarkan hasil *literature review* yang telah dilakukan didapatkan bahwa 7 jurnal sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit. Sedangkan 3 jurnal belum memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi yakni jenis resep, jumlah item per resep, jadwal poli rawat jalan, SDM kurang, Sarana dan prasarana seperti tidak adanya nomor antrian, kurangnya fasilitas komputer, dan sistem manajemen yang kurang baik, serta ketersediaan obat baik di depo farmasi maupun gudang farmasi, sehingga perlu salin resep dan penjelasan terkait teknik pengambilan obat selanjutnya.

Ucapan Terima Kasih

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada keluarga dan atas dukungan serta untuk Politeknik Tiara Bunda atas dukungan dana pada program penelitian tahun 2023 serta berbagai pihak lain yang

terlibat dalam memberi bantuan sehingga penelitian ini dapat terwujud.

Daftar Pustaka

- [1] A. Priyoherianto and A. Rahadiani, "Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit X Sidoarjo pada Bulan Maret Tahun 2019," *Jurnal Farmasi Indonesia*, vol. 2, no. 1, pp. 1–5, 2021.
- [2] Kemenkes RI, "Permenkes RI No. 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit," 2016.
- [3] H. Arini, A. Nila, and A. Suwastini, "Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Farmasi RS X," *Lombok Journal of Science (LJS)*, vol. 2, no. 2, pp. 40–46, 2020.
- [4] E. Roselina, A. Nurfikri, and O. Aulia, "Evaluasi Layanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi: Waktu Tunggu dan Kendala," *Jurnal Vokasi Indonesia*, vol. 9, no. 2, pp. 56–63, 2021.
- [5] Permenkes RI, "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit," 2008.
- [6] Sulastris and M. R. Lakoan, "Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Executive di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X di Tangerang Periode September-November 2022," *Indonesian Journal of Health Science*, vol. 3 No.1, pp. 40–50, 2023.
- [7] T. R. Rerung, R. Oetari, and W. Herdwiani, "Evaluasi Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RS Elim Rantepao," *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, vol. 12, no. 4, pp. 451–458, 2021.
- [8] S. A. Runggandini, L. Indrawati, and T. Suratmi, "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*, vol. 5, no. 2, pp. 194–

- 206, 2021.
- [9] B. Setyorini and D. Mulyanti, "Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Bella Bekasi," *Jurnal Riset dan inovasi Manajemen*, vol. 1, no. 2, pp. 01–11, 2023.
- [10] G. N. Handayani, *Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien*. Malang: Media Nusa Creative, 2020.
- [11] A. I. Haifa and N. Resni, "Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X," *Jurnal Infokar*, vol. 6, no. 2, pp. 88–92, 2022.
- [12] H. Hidayah, S. Amal, and N. H. Herdiani, "Evaluasi Kategori Lama Waktu tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit X Karawang," *Majalah Farmasetika*, vol. 6, no. 1, pp. 42–48, 2021.
- [13] C. A. J. Makinggung, W. A. Lolo, and I. Jayanto, "Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado," *Jurnal Lentera Farma*, vol. 2, no. 1, pp. 41–47, 2023.
- [14] Ekadipta, M. Zuhriyanti, and S. Nurahayu, "Evaluasi Waktu Tunggu Resep Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Assyifa Kota Tangerang," *Jurnal Ilmu Farmasi dan Farmasi Klinik (JIFFK)*, vol. 9, no. 1, pp. 40–45, 2022.
- [15] A. D. Meitasari, A. D. Pratiwi, and A. M. Arganata, "Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Pasien Rawat Jalan di RSAU dr. Efraim Harsana Magetan," *Jurnal FARMASINDO*, vol. 6, no. 2, pp. 8–13, 2022.
- [16] E. B. Mare, G. Citraningtyas, and I. Jayanto, "Evaluation of Waiting Time For Outpatient Prescription Services at the Pharmacy Installation of the Tagulandang Hospital," *PHARMACON*, vol. 10, no. 4, pp. 1115–1120, 2021.