

**EVALUASI WAKTU TUNGGU RESEP RAWAT JALAN DI
POLIKLINIK**

AFIAT RS. PMI BOGOR

KARYA TULIS ILMIAH

THOMAS YONO

191FF02059



**PROGRAM STUDI DIPLOMA FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS BHAKTI KENCANA
BANDUNG
2020**

Lembar Pengesahan
Evaluasi Waktu Tunggu Resep Rawat Jalan di Poliklinik
Afiat RS. PMI Bogor

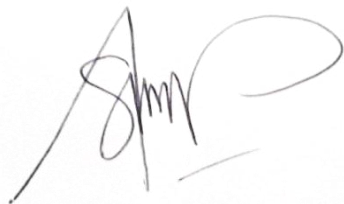
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mengikuti Sidang Ahli Madya Farmasi
Program Pendidikan Diploma Tiga

THOMAS YONO

191FF02059

Bogor, Juli 2020

Pembimbing I



Asep Roni, M.Si., Apt

Pembimbing II



DR. Yani Mulyani, M.Si., Apt

**Evaluasi Waktu Tunggu Resep Rawat Jalan di Poliklinik Afiat RS. PMI
Bogor.**

ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu indikator untuk mengukur kepuasan dari pasien. Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit dan Standar yang ditetapkan oleh Kemenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II/20018, yaitu 30 menit untuk obat jadi dan 60 menit untuk obat racikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan RS PMI Bogor dan Kemenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II/20018. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif bersifat retrospektif adalah penelitian yang datanya diambil dari data yang sudah lewat dan dirancang untuk menggambarkan subjek penelitian dengan cara yang akurat. Sampel pada penelitian ini adalah resep obat racikan dan obat non racikan pasien rawat jalan dengan menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 5 % yang bisa di tolerir pada periode bulan Januari sd Maret 2020 dari 5320 resep, kemudian diperoleh hasil 384 sampel resep.

Kata kunci: Waktu tunggu, Pelayanan Resep, Pasien, Indikator, Mutu

Evaluation of Waiting Time for Outpatient Prescriptions in Afiat Polyclinic Hospital. PMI Bogor.

ABSTRACT

Waiting time for prescription services is one indicator to measure patient satisfaction. The waiting time for prescription services is the time frame from the time the patient submits prescriptions to receiving drugs with Hospital Minimum Service Standards (SPM) and Standards set by the Republic of Indonesia Ministry of Health No. 129 / Menkes / SK / II / 2008, which is 30 minutes for finished drugs and 60 minutes for the concoction.

The purpose of this study was to see the suitability of waiting times for outpatient prescription services at the Bogor PMI Hospital and the Republic of Indonesia Ministry of Health No. 129 / Menkes / SK / II / 2008. This research is a retrospective descriptive study is research whose data are taken from past data and are designed to describe the research subject in an accurate way.

The samples in this study were prescription concoctions and non-concoctions for outpatients using the Slovin formula with an error rate of 5% that can be tolerated in the period from January to March 2020 from 5320 prescriptions, then 384 prescription samples were obtained

Keywords: Waiting time, Prescription Services, Patients, Indicators, Quality

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan YME, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Adapun judul Karya Tulis Ilmiah ini “Evaluasi Waktu Tunggu Resep Rawat Jalan di Poliklinik RS. PMI Bogor.

Karya Tulis Ilmiah ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Program Studi D3 Farmasi di Universitas Bhakti Kencana Bandung. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang membantu sehingga tersusunnya Karya Tulis Ilmiah ini, ucapan terimakasih penulis sampaikan terutama kepada :

1. Dr. Entris Sutrisno, MH.Kes., Apt, selaku Rektor Fakultas Farmasi Universitas Bhakti Kencana Bandung.
2. Dr. Patonah, M.Si., Apt, selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Bhakti Kencana Bandung.
3. Lia Marliani, M.Si., Apt, selaku Wakil Dekan Fakultas Farmasi Universitas Bhakti Kencana Bandung.
4. Asep Roni, M.Si., Apt, selaku Sekretaris Program Studi Diploma Farmasi Universitas Bhakti Kencana Bandung, dan selaku Dosen Pembimbing Utama.
5. DR. Yani Mulyani, M.Si., Apt, selaku Dosen Pembimbing Serta.
6. Ika Kurnia Sukmawati, M.Si., Apt, selaku Ketua Program Studi Diploma Farmasi Universitas Bhakti Kencana Bandung, dan selaku Dosen Wali.
7. Dedah Nurhamidah, S.Farm., Apt, selaku Kasub Mutu Pelayanan Farmasi RS. PMI Bogor.
8. Kedua orang tua saya yang sangat saya cintai .
9. Seluruh staf dan karyawan Instalasi Farmasi RS. PMI Bogor.
10. Seluruh teman seangkatan RPL D3 Farmasi Universitas Bhakti Kencana Bandung angkatan 2020.

Akhir kata penulis mengucapkan mohon maaf kepada semua pihak apabila terdapat kesalahan dan bila ada perkataan kurang berkenan di hati. Penulis berharap karya tulis ilmiah ini dapat memberikan banyak manfaat khususnya bagi penulis dan bagi seluruh mahasiswa dan mahasiswi Universitas Bhakti Kencana Bandung pada periode yang akan datang.

Bogor, Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	<i>ii</i>
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Rumah Sakit	4
2.2 Instalasi Farmasi Rumah Sakit	4
2.3 Pelayanan Resep	5
2.4 Waktu Tunggu	6
2.5 Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit	6
BAB III METODE PENELITIAN	8
3.1 Jenis Penelitian	8
3.2 Populasi dan Sampel	8
3.3 Tehnik sampling	9
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	9
3.5 Definisi Operasional Variabel	9
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	10
3.7 Analisis Data	10
BAB IV DESAIN PENELITIAN	22
4.1 Alat	22
4.2 Bahan	22
4.3 Prosedur Kerja	22
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	24
5.1 Gambaran Umum Rumah Sakit PMI Bogor	24

5.2 Layanan RS. PMI. Bogor.....	25
5.3 Waktu tunggu pelayanan Resep Rawat Jalan di Poliklinik Afiat RS. PMI Bogor.....	26
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	29
6.1 Kesimpulan	29
6.2 Saran.....	29
DAFTAR PUSTAKA	30

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	8
Tabel 3.2 Data Pasien Resep Obat Jadi.....	9
Tabel 3.3 Data Pasien Resep Obat Racikan	15
Tabel 5.1 Rata-rata waktu tunggu Resep Rawat Jalan di Poliklinik Afiat RS. PMI Bogor.....	24
Tabel 5.2 Jam sibuk pelayanan Resep Rawat Jalan Tanggal 2 Januari 2020	24

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (PERMENKES NO 72 TAHUN 1996).

Untuk mencapai pelayanan yang paripurna, maka dalam pelayanan di rumah sakit, diharapkan mampu memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Standar Pelayanan Minimal adalah merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar minimal bidang kesehatan yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara. (PERMENKES NO 4 TAHUN 2019).

Pelayanan farmasi merupakan salah satu dari pelayanan di rumah sakit yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal.

Pelayanan resep merupakan salah satu kegiatan pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker dan tenaga teknis kefarmasian dalam meningkatkan pelayanan kesehatan.

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. Untuk itu perlu adanya standar kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (patient safety). 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 ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu ≤ 60 menit (Menkes 2008).

Berdasarkan hasil observasi di RS. PMI Bogor bagian depo farmasi rawat jalan Poliklinik afiat, banyak pasien yang mengeluhkan terhadap lamanya waktu tunggu

pelayanan resep. Pengukuran waktu tunggu adalah hal yang harus dilakukan setiap periode sesuai dengan standar pelayanan minimal yang harus terpenuhi. Berdasarkan hal tersebut, perlu dilakukan penelitian tentang waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Depo Farmasi Polikliniki aflat RS PMI Bogor.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam karya tulis ini adalah:

1. Berapa rata rata waktu tunggu resep racikan dan non racikan pada pasien rawat jalan di Poliklinik RS. PMI Bogor.
2. Apa penyebab resep menumpuk pada jam jam tertentu yang menjadi faktor penyebab lamanya waktu tunggu.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu di bagian pelayanan farmasi rawat jalan Poliklinik Aflat RS. PMI Bogor.

2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui pelayanan farmasi rawat jalan Poliklinik Aflat RS. PMI Bogor.
2. Menghitung waktu tunggu pelayanan farmasi rawat jalan Poliklinik Aflat RS. PMI Bogor.
3. Untuk mengetahui penyebab lama waktu tunggu dalam pelayanan farmasi Poliklinik Aflat RS. PMI Bogor.

1.4 Manfaat

1. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan mampu mengatasi lama waktu tunggu pelayanan farmasi rawat jalan Poliklinik Aflat RS. PMI Bogor.

2. Bagi peneliti

Peneliti dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang faktor penyebab lama waktu tunggu di pelayanan farmasi rawat jalan.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat dimanfaatkan sebagai bahan diskusi dalam proses belajar mengajar maupun penelitian dibidang pelayanan kefarmasian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

Menurut PERMENKES NO 72 TAHUN 1996, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Organisasi kesehatan dunia, WHO, menjelaskan mengenai rumah sakit dan peranannya, bahwa rumah sakit merupakan suatu bagian integral dari organisasi sosial dan medis yang fungsinya adalah untuk memberikan pelayanan kesehatan menyeluruh pada masyarakat baik pencegahan maupun penyembuhan dan pelayanan pada pasien yang jauh dari keluarga dan lingkungan tempat tinggalnya, serta sebagai tempat pendidikan bagi tenaga kesehatan dan tempat penelitian biososial (Adisasmito W, 2009).

Menurut UU No 44 tahun 2009 rumah sakit memiliki fungsi dan tugas.

Tugas rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna.

Sementara fungsi dari rumah sakit adalah:

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; dan
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

2.2 Instalasi Farmasi Rumah Sakit

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) secara umum dapat diartikan sebagai suatu departemen atau unit atau bagian dari suatu rumah sakit dibawah pimpinan seorang apoteker dan dibantu oleh beberapa apoteker yang memenuhi persyaratan perundang-undangan yang berlaku dan bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan

serta kefarmasian, yang terdiri dari pelayanan paripurna yang mencakup perencanaan, pengadaan, produksi, penyimpanan perbekalan kesehatan/sediaan farmasi, dispensing obat berdasarkan resep bagi penderita saat tinggal dan rawat jalan, pengendalian mutu dan pengendalian distribusi dan penggunaan seluruh perbekalan kesehatan di rumah sakit.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasiandi Rumah Sakit, Instalasi Farmasi adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit.

Pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang utuh. Pelayanan farmasi berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu , termasuk pelayanan klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat (Depkes RI, 2004).

2.3 Pelayanan Resep

Pelayanan resep dimulai dari :

1. Penerimaan

2. Pemeriksaan ketersediaan

3. Pengkajian resep

4. Analisis administrasi

Meliputi Data Pasien, Keterangan Dokter, Tanggal Resep

5. Analisis farmasetika

Meliputi Nama obat, Bentuk sediaan, Jumlah obat, Aturan dan cara penggunaan obat, Kesesuaian formularium

6. Analisis klinis

Meliputi Ketepatan indikasi obat, Dosis atau kekuatan sediaan, Waktu penggunaan obat, Interaksi obat

7. Penyiapan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan termasuk peracikan obat, pemeriksaan.

8. Penyerahan

Sebelum obat diserahkan kepada pasien harus dilakukan pemeriksaan akhir terhadap kesesuaian antara obat dengan resep. Penyerahan obat dilakukan oleh

asisten apoteker dan atau Tenaga Teknis Kefarmasian disertai pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien.

9. Pemberian informasi

Apoteker atau Tenaga Teknis Kefarmasian harus memberikan informasi yang benar, jelas, mudah dimengerti, akurat, etis, bijaksana, dan terkini. Informasi obat yang diberikan kepada pasien sekurang-kurangnya meliputi: cara pemakaian obat, cara penyimpanan obat, jangka waktu pengobatan, aktivitas serta makanan dan minuman yang harus dihindari selama terapi.

10. Monitoring

Penggunaan Obat Setelah penyerahan obat kepada pasien, apoteker harus melaksanakan pemantauan penggunaan obat, terutama untuk pasien tertentu seperti kardiovaskular, diabetes, TBC, asma dan penyakit kronis lainnya.

Pada setiap tahap alur pelayanan resep dilakukan upaya pencegahan terjadinya kesalahan pemberian obat (*medication error*).

2.4 Waktu Tunggu

Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. Setiap RS harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 untuk waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi adalah ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu ≤ 60 menit.

2.5 Standar Pelayanan Minimal Rumah sakit

Menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, terdapat 21 jenis pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit meliputi:

1. Pelayanan gawat darurat
2. Pelayanan rawat jalan
3. Pelayanan rawat inap

4. Pelayanan bedah
5. Pelayanan persalinan dan perinatologi
6. Pelayanan intensif
7. Pelayanan radiologi
8. Pelayanan laboratorium patologi klinik
9. Pelayanan rehabilitasi medic
10. Pelayanan farmasi
11. Pelayanan gizi
12. Pelayanan transfusi darah
13. Pelayanan keluarga miskin
14. Pelayanan rekam medis
15. Pelayanan limbah
16. Pelayanan administrasi manajemen
17. Pelayanan ambulans/kereta jenazah
18. Pelayanan pemulasaraan jenazah
19. Pelayanan laundry
20. Pelayanan pemeliharaan sarana rumah sakit
21. Pencegah pengendalian infeksi

Salah satu nya pelayanan farmasi yang meliputi :

1. Waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan
2. Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat
3. Kepuasan pelanggan
4. Penulisan resep sesuai formularium

Selain itu, terdapat pula indikator mutu yang dapat menilai setiap jenis pelayanan yang diberikan, salah satunya mengenai waktu tunggu pelayanan obat jadi dan waktu tunggu pelayanan obat racikan.