

**EVALUASI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM)
FARMASI KATEGORI LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ADVENT MANADO**

***EVALUATION OF IMPLEMENTATION ON PHARMACEUTICAL MINIMUM
SERVICE STANDARDS (MSS) OF THE PRESCRIPTION WAITING TIME
CATEGORY FOR OUTPATIENT SERVICES IN ADVENT HOSPITAL
MANADO***

Esron Eliazar Toreh¹⁾, Widya Astuty Lolo¹⁾, Olvie S. Datu¹⁾

¹⁾ Program Studi Farmasi FMIPA UNSRAT Manado, 95115

ABSTRACT

The practice of pharmaceutical services was an integrated activity with the aim of identifying, preventing and resolving drug-related problems and health related problems. The need to evaluated the waiting time for prescription services in pharmaceutical installations was to found out the weaknesses that can prolong prescription services, so that improvements can be made immediately in order to improved the quality of pharmaceutical services. The aim of this study was to evaluated the length of waiting time for non-concoction drugs and concoction drugs at the Advent Hospital Manado pharmacy installation in October 2019 - January 2020. This research was a non-experimental descriptive study used quantitative and qualitative methods. Sampling was carried out by the nonprobability sampling method. Quantitatively data was taken by direct observation while implementing prescription service at hospital pharmacy installations and qualitatively data was taken by structured interviews to pharmacists in charge and pharmacy staff at outpatient hospital pharmacy installations. The results showed that the average for non-concoction drug prescription service was 20 minutes 29 seconds and for concoction drug prescription service was 26 minutes 26 seconds. The conclusion that the Advent Hospital Manado has met the standards set by the Ministry of Health of the Republic of Indonesia.

Keywords: *Waiting Time Prescription, Drug Prescription Service, Pharmacy Installation.*

ABSTRAK

Praktek pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah terkait obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Perlunya dilakukan evaluasi terhadap waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi adalah untuk mengetahui kelemahan-kelemahan yang dapat memperlama pelayanan resep, sehingga dapat segera dilakukan perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lama waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado pada bulan Oktober 2019 – Januari 2020. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif non eksperimental dengan menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Pengambilan sampel dilaksanakan dengan metode non-probability sampling. Data yang diambil secara kuantitatif adalah dengan pengamatan langsung saat pelaksanaan pelayanan resep obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit dan data yang diambil secara kualitatif adalah dengan wawancara terstruktur kepada apoteker penanggung jawab dan tenaga kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata untuk pelayanan resep obat jadi 20 menit 29 detik dan rata-rata pelayanan resep obat racikan 26 menit 26 detik. Kesimpulannya bahwa Rumah Sakit Advent Manado telah memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

Kata Kunci: Waktu Tunggu Resep, Pelayanan Resep Obat, Instalasi Farmasi.

PENDAHULUAN

Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan farmasi mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama (*drug oriented*) ke paradigma baru (*patient oriented*) dengan filosofi *Pharmaceutical Care* (pelayanan kefarmasian). Praktek pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah terkait obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan (Kepmenkes RI, 2004). Pelayanan farmasi di rumah sakit merupakan suatu kegiatan yang menunjang terlaksananya pelayanan kesehatan yang bermutu bagi pasien. pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Permenkes RI, 2016).

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat. SPM di Rumah Sakit yang menyangkut kefarmasian terbagi dalam beberapa kriteria yaitu waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat, kepuasan pelanggan dan penulisan resep sesuai formularium (Kepmenkes RI, 2008).

Penelitian yang di lakukan oleh Septini (2012) yang di laksanakan di RSPAD Gatot Soebroto didapatkan rata-rata waktu tunggu untuk resep non racikan selama 39 menit dan resep racikan 60,4 menit, dimana hal ini tidak sesuai standar yang telah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia yaitu ≤ 30 menit untuk resep obat jadi (non racikan) dan ≤ 60 menit untuk resep racikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurjanah, *et al.*, (2016) di Apotek pelengkap Kimia Farma BLU di Rumah Sakit Prof. DR. R.D. Kandou Manado diketahui bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah 16 menit 08 detik. Waktu tunggu pelayanan resep racikan 39 menit 07 detik maka didapatkan gambaran bahwa hal ini telah sesuai standar yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia yaitu ≤ 30 menit untuk resep obat jadi (non racikan) dan ≤ 60 menit untuk resep racikan. Berdasarkan penelitian Setyowati, *et al.*, (2017), perlunya dilakukan evaluasi terhadap waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi adalah untuk mengetahui kelemahan-kelemahan yang dapat memperlama pelayanan resep, sehingga dapat segera dilakukan perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti bermaksud melakukan penelitian untuk mengevaluasi dan melihat gambaran umum Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang terkait lama waktu tunggu resep obat di Rumah Sakit Advent Manado.

METODOLOGI PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado pada bulan Oktober 2019 – Juni 2020.

Bentuk Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang dilakukan dengan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif yang dimaksud ialah data dari jumlah lama waktu tunggu pelayanan resep obat jadi maupun obat racikan akan langsung di masukkan kedalam formulir pencatatan waktu, sedangkan dengan metode kualitatif akan dilaksanakan dengan melakukan pengamatan dan wawancara langsung kepada

kepala Instalasi Farmasi Rumah Sakit di Rumah Sakit Advent Manado.

Populasi Penelitian

Populasi

Populasi yang akan diambil oleh peneliti untuk penelitian ini yaitu seluruh resep obat pasien rawat jalan atau pendampingnya yang menerima pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado di Manado pada bulan November 2019 – Januari 2020. Jumlah Populasi di Rumah Sakit Advent Manado selama 3 bulan terakhir memiliki rata-rata 100 resep setiap hari dan didapatkan populasi selama 3 bulan yaitu 8.400 resep

Sampel

Pengambilan sampel menggunakan metode *nonprobability sampling*. Jumlah populasi yang telah diketahui yaitu sebanyak 8.400 resep kemudian digunakan rumus slovin untuk penentuan jumlah sampel yang akan digunakan. Untuk menghitung berapakah jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini maka rumusnya ialah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Jumlah Sampel yang diambil

N = Jumlah Populasi

e = Presentase kesalahan sampel, e=0.05 (5%)

$$n = \frac{8.400}{1 + 8.400 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{8.400}{22}$$

$$n = 381 \text{ Resep}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka sampel yang digunakan minimal sebanyak 381 resep.

Alat dan Bahan

Alat

Alat yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain: stopwatch, alat tulis (kertas, pensil, penghapus, dan lain-lain), alat perekam suara dan lembar formulir pencatatan waktu tunggu.

Bahan

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain: informasi tertulis dari waktu tunggu yang tertera di lembar formulir pencatatan lama waktu tunggu dan hasil wawancara terstruktur dari apoteker Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado

Pengumpulan Data

Perhitungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Pengumpulan data untuk perhitungan lama waktu tunggu pelayanan resep obat dilaksanakan dengan cara observasi langsung saat pelaksanaan pelayanan resep dan kemudian dihitung rentang waktu saat resep diserahkan oleh pasien hingga saat resep diserahkan kembali kepada pasien

Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur dilaksanakan dengan wawancara langsung kepada Apoteker yang bertanggung jawab di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado untuk memperoleh data dalam membahas hasil yang telah diperoleh oleh peneliti.

Analisis Data

Data yang telah diperoleh dari tenggang waktu yang dimulai dari pasien menyerahkan resep sampai dengan pasien telah menerima obat jadi dan tenggang waktu

yang dimulai dari pasien menyerahkan resep sampai pasien telah menerima obat racikan kemudian dianalisis untuk ditentukan data mana yang menjadi nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata, dan nilai standar deviasi. Nilai rata-rata yang telah didapat tersebut kemudian dibandingkan dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam hal ini batas lama waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racikan yang telah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Data yang diperoleh dari wawancara langsung kepada kepala Instalasi Farmasi Rumah Sakit akan dimasukkan kedalam pembahasan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat

Tabel 1. Jumlah Resep, Jumlah Rata-rata Item Obat dan Total Waktu Tunggu Menurut Jenis Resep

Indikator	Pelayanan Resep Obat Jadi	Pelayanan Resep Obat Racikan
Jumlah resep yang di survey	382	16
Jumlah rata-rata item obat dalam resep	3	2
Total Waktu (menit)	7827,15	418,31

Subyek pada penelitian ini yaitu resep obat jadi dan resep obat racikan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui rata-rata jumlah obat yang diresepkan adalah 2-3 item obat untuk resep obat jadi dan 1-2 item obat untuk resep obat racikan. Pencatatan waktu tunggu pelayanan resep obat jadi maupun obat racikan digunakan stopwatch untuk menghitung waktunya. Pencatatan waktu tunggu resep obat jadi maupun obat racikan di rekap setiap hari di lembar khusus yaitu formulir pencatatan lama waktu tunggu dimana didapatkan sebanyak

382 resep obat jadi 16 obat racikan selama pelaksanaan penelitian. Total waktu kumulatif yang didapatkan sepanjang pelaksanaan penelitian adalah selama 7827,15 menit untuk resep obat jadi dan 418,31 menit untuk resep obat racikan

Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadi dan Obat Racikan

Evaluasi terhadap standar pelayanan minimal (SPM) farmasi kategori lama waktu tunggu pelayanan resep obat yaitu dilakukan penghitungan jumlah kumulatif waktu yang dimulai saat pasien menyerahkan resep kebagian IFRS rawat jalan dan berakhir saat pasien menerima obatnya. Penghitungan apoteker berdasarkan beban kerjanya pada pelayanan kefarmasian di rawat jalan yang meliputi pelayanan farmasi manajerial dan pelayanan farmasi klinik dengan aktivitas pengkajian resep, penyerahan obat, pencatatan penggunaan obat (PPP) serta konseling, idealnya dibutuhkan tenaga apoteker dengan rasio 1 apoteker untuk 50 pasien (Permenkes RI, 2016)

Tabel 2. Standar deviasi, rata-rata, median, maksimum, dan minimum total waktu tunggu menurut jenis resep

Indikator	Pelayanan Resep Obat Jadi (menit)	Pelayanan Resep Obat Racikan (menit)
Standar Deviasi	14,25	15,25
Rata-rata	20,29	26,26
Median	16,14	21,47
Maksimm	77,18	63,23
Minimum	3,01	8,20

Tabel 2 menunjukkan bahwa untuk pelayanan resep obat jadi memiliki standar deviasi yaitu 14,25 menit dan dengan rata-ratanya ialah selama 20,29 menit. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan resep obat dirumah sakit ini sudah diusahakan secara optimal, yang dapat dilihat juga bahwa

pelayanan resep obat jadi pernah menyentuh waktu hanya selama 3,01 menit saat peneliti melaksanakan penelitian.

Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa pelayanan resep obat jadi kepada pasien sudah cukup baik, walaupun masih didapatkan data bahwa pernah beberapa kali pelayanan resep tersebut melebihi batas waktu yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Hal ini dapat dilihat bahwa nilai maksimum yang didapatkan adalah sebesar 1 jam 17 menit 18 detik yang dikarenakan pelayanan resep obat tersebut dilaksanakan di jam sibuk dimana pasien memang menumpuk. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2012), lama waktu tunggu pelayanan resep obat dipengaruhi beberapa faktor yaitu sumber daya manusia, jenis pasien, jenis resep, ketersediaan obat, persepan dokter, sarana dan prasarana, formularium obat, standar operating procedure (SOP) pelayanan resep. Faktor proses pelayanan resep meliputi penerimaan resep, pemberian harga obat, pembayaran, pengambilan dan peracikan obat, pemberian etiket obat, dan penyerahan obat kepada pasien.

Hasil wawancara yang dilakukan kepada apoteker penanggung jawab yang menyangkut hubungan antara pengalaman kerja dengan kecepatan pelayanan resep diketahui bahwa jika tenaga farmasi yang bertugas telah memiliki bekal pendidikan kefarmasian dan telah terbukti berkompentensi serta sudah bekerja cukup lama dibagian tersebut maka akan sangat mempengaruhi kecepatan pelayanan resep kepada pasien. Hal tersebut juga dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Septini (2012), didapatkan bahwa diperlukan tenaga yang memiliki latar belakang pendidikan farmasi dan dengan pengalaman kerja yang cukup

lama sehingga dapat mempersingkat waktu dalam pelayanan resep obat kepada pasien.

Pengalaman kerja setiap individu juga berpengaruh dimana semakin lama seseorang bekerja, maka akan semakin terampil serta semakin menambah wawasan dan kematangan dalam melaksanakan tugasnya (Puspitasari 2011). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Prabandari, *et al.*, (2019), jumlah tenaga farmasi merupakan salah satu pendukung terciptanya pelayanan kefarmasian dengan maksimal sehingga membuat waktu tunggu pasien dalam menerima obat tidak lama

Tabel 2 juga menunjukkan bahwa pelayanan resep obat racikan memiliki standar deviasi yaitu 15,25 menit dan memiliki rata-rata selama 26,26 menit. Data yang didapatkan saat pelaksanaan pelayanan resep obat racikan pernah melewati standar yang telah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia yaitu selama 1 jam 03 menit 23 detik, hal tersebut terjadi karena resep tersebut diserahkan pada jam sibuk sehingga terjadi penumpukkan jumlah resep yang belum terlayani.

Waktu tunggu pelayanan obat racikan juga memakan waktu lebih lama dibandingkan dengan pelayanan resep nonracikan (obat jadi) dikarenakan memerlukan waktu lebih dalam penghitungan dosis obat, penimbangan bahan obat, serta melakukan proses peracikan baik dalam bentuk puyer kapsul maupun sediaan lainnya (Karuniawati, *et al.*, 2016).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terkait pengaruh pengetahuan dan kemampuan dari pegawai yang bekerja di IFRS terhadap lamanya pelayanan resep dan pengaruhnya dalam mempersingkat waktu pelayanan resep. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengetahuan dan kemampuan pegawai yang bekerja di

IFRS bagian rawat jalan bebanding lurus dengan kecepatan pelayanan resep, artinya semakin tinggi pengetahuan dan kemampuan pegawai tersebut maka akan semakin cepat waktu pelayanan resep.

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan oleh Mohebbifar, *et al.*, (2014), yaitu sumber daya manusia adalah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam mempersingkat lama waktu tunggu pelayanan resep obat dimana 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 akan sangat mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan resep obat.

Tabel 3. Perbandingan rata-rata waktu tunggu resep yang diperoleh dan standar yang ditetapkan oleh DEPKES RI

Jenis Resep	Rata-rata Waktu Tunggu Resep (menit)	Standar Departemen Kesehatan RI (menit)
Obat Jadi	20,29	≤30
Obat Racikan	26,26	≤60

Tabel 3 menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu yang didapatkan untuk pelayanan resep obat jadi adalah selama 20,29 menit. Hal tersebut sudah sesuai yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia yaitu ≤30 menit. Rata-rata waktu tunggu yang didapatkan untuk pelayanan resep obat racikan yaitu selama 26,26 menit dimana hal tersebut juga sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan yaitu ≤60 menit. Rumah Sakit Advent Manado telah dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan.

KESIMPULAN

Rumah Sakit Advent Manado telah dapat memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) farmasi yang telah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan rata-rata waktu tunggu yang didapat untuk resep obat jadi adalah selama 20 menit 29 detik dimana hal tersebut sudah sesuai karna tidak melebihi waktu yang ditetapkan yaitu maksimal 30 menit dan untuk rata-rata waktu tunggu resep obat racikan didapatkan selama 26 menit 26 detik dimana hal tersebut tidak melewati standar waktu yang telah ditetapkan yaitu maksimal 60 menit.

SARAN

Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian terkait hubungan kepuasan pasien dengan lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan resep obat racikan di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Karuniawati, H., Hapsari, I.G., Arum, M., Aurora, A.T., Wahyono, N.A. 2016. Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di RSUD Kota Salatiga. *Jurnal Ilmiah Farmasi*. 4(1): 20-25.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2004. *Standar Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Mohebbifar, R., Hasanpoor, E., Mohseni, M., Sokhanvar, M., Khosravizadeh, O., Isfahani, H.M. 2014. Outpatient Waiting Time in Health Services and Teaching Hospital : A Case Study in Iran. *Global Journal of Health Science*. **6(1)**: 172-180.
- Nurjanah, I., 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. *Jurnal Ilmiah Farmasi*. **5(1)**: 362-370.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta
- Prabandari, S., Prabasiwi, A. 2019. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Obat Di Puskesmas Wilayah Kota Tegal (Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No.74 Tahun 2016). *Jurnal Farmasi Galenika*. **6(3)**.
- Puspitasari, A. 2011. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum di Depo Farmasi Rawat Jalan RS. Karya Bhakti Tahun 2011 [Tesis]. Universitas Indonesia, Depok.
- Septini, R. 2012. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Akses Rawat Jalan Di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Soebroto Tahun 2011 [Tesis]. Universitas Indonesia, Depok.
- Setyowati, E., Etikasari, R., Tetuko, A. 2017. Analisa Lamanya Waktu Pelayanan Resep Racikan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Kendal. *Jurnal Farmasi*. **2(1)**: 1-6.
- Wijaya, H. 2012. Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi RS Tugu Ibu Tahun 2012 [Tesis]. Universitas Indonesia, Depok.