

## **Faktor yang Mempengaruhi Lama Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Malang**

Neni Maemunah  
Universitas Tribhuwana Tunggaladewi  
e-mail: [neni.maemunah.nm@gmail.com](mailto:neni.maemunah.nm@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Farmasi rumah sakit merupakan salah satu unit di rumah sakit yang menyelenggarakan upaya kesehatan dengan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan akhir dalam proses pelayanan kesehatan adalah pelayanan obat. Lama waktu pelayanan obat merupakan salah satu cerminan bagaimana rumah sakit mengelola mutu pelayanan kesehatan bagi pasien di rumah sakit. Tujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi lama pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Universitas Islam Malang (RSI Unisma). Analisa data yang digunakan adalah kuantitatif. Teknis pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan studi dokumen. Observasi dilakukan selama delapan hari dengan jumlah sampel 105 resep pasien yang datang ke instalasi farmasi. Wawancara dilakukan pada petugas farmasi untuk melengkapi data. Observasi pada sampel sebanyak 105 resep pasien yang datang ke instalasi farmasi yang terdiri dari 68 resep jadi (non racikan) dan 37 resep racikan, Rata-rata total waktu tunggu untuk resep obat non racikan (obat jadi) adalah 43,99 menit dengan rata-rata delay 21,17 menit dan untuk obat racikan 55,32 menit dengan rata-rata delay 22,17 menit. Secara umum Waktu tunggu lama terjadi pada proses entry dan proses pengerjaan resep. Hasil wawancara ditemukan belum adanya alur pelayanan obat, *layout* ruangan yang perlu ditata ulang, formularium belum sepenuhnya dipatuhi oleh dokter, Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih kurang. Faktor yang Mempengaruhi Lama Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Malang adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih kurang, alur pelayanan Obat, *layout* ruangan yang perlu ditata ulang, formularium belum sepenuhnya dipatuhi oleh dokter.

**Kata kunci : Waktu tunggu, Alur Pelayanan Obat**

### **ABSTRACT**

*Hospital Pharmacy unit are unit that give medical assistance especially on quality services. Final stage on medical services is medicine services. Time needed on medicine services are paramater that can evaluate how hospital manage medical servicer for patient on hospital. Purposes of this study were to examine factor that give influence on time needed for medicine services on Pharmacist unit RSI Unisma Malang. The study were qualitative research. Data collected using observation, interview and document study. Observation were conducted for 8 days with 105 participant receipt that come into pharmacist unit. Interview conducted on pharmacist to completing the data. Observation on 105 patient receipt that come into pharmacist unit consist of 68 non-mixture receipt and 37 mixture receipt. Wating time mean for non-mixture medicine is 43,99 minute and delay time mean is 21,14 minute. Waiting time mean for mixture medicine is 55,32 minute and delay time mean is 22,17 minute. Overall waiting time is spend on entry process and receipt working. Interview result found that no written standart operating procedure (SOP) for medicine services, room lay out need to be evaluated, some phycians dissobey hospite formularium, and human resources is still low. Influence factor for services time on Pharmacist unit RS Unisma is lack of human resources, no standart operating procedure, room layout that needed to be evaluated and some phycians dissobey hospite formularium.*

**Keyword: waiting time, flow medicene services**

## 1.1 Pendahuluan

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan pelayanan menunjang dan sekaligus merupakan *revenue center* utama, lebih dari 90% pelayanan kesehatan di rumah sakit menggunakan pembekalan farmasi (obat-obatan, bahan kimia, bahan radiologi, bahan dan alat kesehatan habis pakai, alat kedokteran dan gas medik). Hal tersebut diperjelas dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no. 58 tahun 2014 (1) tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit meliputi penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau serta pelayanan klinik. Peningkatan mutu pelayanan farmasi harus dilakukan dengan mengubah orientasi pada produk menjadi orientasi pada pasien. Aspek terpenting dari pelayanan farmasi adalah mengoptimalkan penggunaan obat, ini harus termasuk perencanaan untuk menjamin ketersediaan, keamanan dan keefektifan penggunaan obat (2). Mengingat besarnya kontribusi instalasi farmasi dalam kelancaran pelayanan dan juga merupakan instansi yang memberikan sumber pemasukan terbesar di rumah sakit, maka memerlukan pengelolaan secara cermat dan penuh tanggung jawab. Besarnya omset obat dapat mencapai 50-60% dari anggaran pendapat rumah sakit (Trisnantoro, L. 2005)(3)

Pengelolaan obat di RSI Unisma Malang menerapkan sistem satu pintu, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no. 58 tahun 2014 pasal 6 ayat (2) yang menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di rumah sakit sebagaimana dimaksud ayat (1) dilaksanakan di instalasi farmasi rumah sakit melalui sistem satu pintu.(1)

Hasil telusur menggunakan standar pelayanan minimal rumah sakit Permenkes RI no. 129 tahun 2012 (4), menunjukkan bahwa terdapat pencapaian yang masih di bawah standar yang ditetapkan. Salah satu indikator pelayanan yang belum tercapai adalah pelayanan farmasi, yaitu waktu tunggu pelayanan obat jadi 40 menit, berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimum (SPM) Rumah sakit adalah  $\leq 30$  menit. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi kesenjangan antara pelayanan yang ada di instalasi farmasi dengan standar yang ada. Data standar pelayanan minimal di instalasi farmasi Rumah sakit Islam Universitas Islam Malang (RSI Unisma) dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Pencapaian Indikator Pelayanan RSI Unisma Malang berdasarkan Kemenkes No. 129 Tahun 2012 Tentang SPM RS

No	Jenis Pelayanan	Indikator	Standar	Capaian
1	Farmasi	1. Waktu tunggu pelayanan obat jadi 2. Waktu tunggu obat racikan 3. Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat 4. Kepuasan pelanggan 5. Penulisan resep sesuai formularium	1. $\leq 30$ menit 2. $\leq 60$ menit 3. 100% 4. $\geq 80\%$ 5. 100%	<b>1. 40 menit</b> 2. 40 menit 3. 80% 4. $\geq 85\%$ 5. 100%

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan petugas kesehatan untuk memberi pelayanan terhadap pasien. Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan kendala pasien di beberapa rumah sakit. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Waktu pelayanan resep merupakan salah satu hal untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi pasien.

## **1.2 Metode Penelitian**

Penelitian dilakukan secara deskriptif untuk mengidentifikasi alur pelayanan instalasi farmasi. Metode yang digunakan adalah observasi dan wawancara. Observasi dilakukan untuk mengetahui alur pelayanan farmasi dan lamanya waktu tunggu di instalasi farmasi. Wawancara dilakukan pada apoteker dan petugas farmasi. Observasi dilakukan di instalasi farmasi selama 8 hari pada bulan Oktober 2015 untuk dinas pagi, dinas sore dan dinas malam. Observasi dilakukan terhadap 105 pasien yang berkunjung ke instalasi farmasi yang terdiri dari 68 resep jadi dan 37 resep racikan.

## **1.3 Hasil dan Pembahasan**

Instalasi farmasi Rumah sakit ini menerapkan pelayanan sistem satu pintu, melayani 24 jam setiap hari dibagi menjadi tiga shift, dengan jadwal shift pagi jam 07.00 – 14.00 WIB, shift sore jam 14.00-21.00 WIB dan shift malam jam 21.00 – 07.00 WIB.

Pengukuran waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi di RSI Unisma dilaksanakan selama 8 hari yaitu pada tanggal 05 – 11 Oktober 2015 untuk dinas pagi dan sore mulai hari Senin sampai hari Sabtu, dilanjutkan lagi pada tanggal 19 – 20 Oktober 2015 untuk dinas sore dan dinas malam. Dalam observasi diperoleh sampel sebanyak 105 resep yang terdiri dari 68 resep jadi (non racikan) dan 37 resep racikan. Berdasarkan jenis pasien: pasien umum 90 orang, pasien BPJS 15 orang. Instalasi RSI Unisma memberi layanan untuk pasien rawat jalan, pasien rawat inap, pasien IGD, masyarakat umum. Jumlah Petugas di instalasi farmasi RSI Unisma sebanyak 41 orang yang terdiri dari 2 orang apoteker, 11 orang Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK), 14 orang latar belakang SMF (Sekolah Menengah Farmasi), 5 orang Tenaga administrasi, 3 orang Tenaga kurir, 5 orang kasir. Operasional Instalasi Farmasi RSI Unisma adalah 24 jam dibagi menjadi 3 shift yaitu shift pagi dimulai jam 07.00-14.00, shift siang dimulai jam 14.00-21.00, shift malam dimulai jam 21.00-07.00. Shift pagi ada 10 orang yaitu 5 AA bertugas di pelayanan rawat inap, 2 AA di pelayanan rawat jalan, 1 AA bertugas di Pelayanan kerjasama, 1 orang dibagian administrasi rawat inap dan 1 orang dibagian umum, Shift sore ada 10 orang yaitu 2 AA bertugas di pelayanan rawat inap, 4 AA di pelayanan rawat jalan, 1 AA bertugas di Pelayanan kerjasama, 1 orang dibagian administrasi rawat inap dan 1 orang dibagian umum, 1 orang dibagian penerimaan barang, Shift malam ada 5 orang yaitu 3 AA bertugas di pelayanan rawat inap, 1 AA di pelayanan rawat jalan, 1 AA bertugas di Pelayanan kerjasama.

Proses pelayanan resep di instalasi farmasi dimulai dari Penomoran dan Identifikasi, Entry, Pembayaran, Pengerjaan resep & penulisan etika, Periksa, sampai Serah terima dan Edukasi obat. Total waktu tunggu untuk pelayanan obat jadi adalah 43,99 menit dan untuk obat racikan adalah 55,32 menit. Alur pelayanan di instalasi farmasi dimulai dari: (1) pasien menyerahkan resep di loket pendaftaran lalu diidentifikasi data, waktu proses yang lama terjadi umumnya pada pasien BPJS karena berkas yang belum lengkap, sehingga harus menunggu sampai pasien melengkapinya, ada pesanan resep dari rawat jalan, ada pesanan dari pasien yang akan mengambil obatnya besok; (2) Entry, proses entry terjadi jumlah pasien banyak, datang dalam waktu bersamaan, petugas perlu klarifikasi ke dokter karena tulisan tidak terbaca, stok obat tidak ada/habis, Dokter yang lupa memberi tanda pasien umum atau BPJS pada kertas resep. Pada pasien BPJS resep di input untuk mengetahui apakah resep tersebut masih ada di pasien atau sudah waktunya obat tersebut diberikan, ada resep yang memerlukan paraf dari petugas BPJS, hal ini perlu menjelaskan kepada pasien. Program komputer kadang menghambat bila programnya tiba-tiba error. (3) Waktu proses pembayaran terlama disebabkan karena pasien membayar dengan uang yang perlu pengembalian, pasien uangnya kurang, kasir melayani pembelian obat dari masyarakat umum, kertas print error saat mau dicetak. (4) Delay sebelum proses pengerjaan resep adalah banyaknya jumlah resep dan jumlah item yang harus dipersiapkan, masing-masing resep disiapkan kedalam satu tempat. Pada saat pengerjaan resep diperlukan ketelitian karena ada beberapa obat yang letaknya jadi satu dalam satu loker, tata letak ruang yang kurang pas,

SDM yang masih masa orientasi masih belum dapat melayani resep, ada resep dari rawat inap perlu segera diserahkan ke ruang perawatan sehingga SDM di instalasi berkurang karena petugas harus mengantarkan dan menuliskan etiket (5) periksa Delay sebelum proses pengecekan disebabkan karena adanya penumpukan obat yang harus diperiksa. Waktu proses periksa dimulai pengecekan ulang jenis dan jumlah obat dengan menceklis dibelakang kertas resep kemudian semua obat dimasukkan kedalam kresek.(6) Delay sebelum proses serah terima obat disebabkan karena adanya lebih dari satu obat yang akan diserahterimakan. Pada saat proses penyerahan disertai dengan pemberian informasi obat. Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan faktor yang mempengaruhi lama pelayanan obat di RSI Unisma yang terlihat dari 4 dimensi yaitu: (1) *Man/petugas* : Jumlah Apoteker dan jumlah tenaga tetap kefarmasian (TTK) yang kurang, gaji kurang,kesulitan mencari SDM, Turn over tinggi; (2) *Material/alat*: Lokasi sempit, tempat penyimpanan obat belum standar, rak penyimpanan kurang, tata ruang perlu diperbaiki; (3) *Machine/ kebijakan*: Peralihan ke Sim baru, Sim belum terkoneksi ke semua unit, masih ada kendala menjalankan Sim baru; dan (4) *Management*: Sulit membaca resep, konfirmasi ke dokter lama, alur pelayanan obat yang belum tertulis, pelayanan BPJS dan umum satu lokasi, masih ada obat yang tidak sesuai dengan formularium.

Berdasarkan hasil wawancara, salah satu penyebab lamanya waktu tunggu di instalasi farmasi adalah konfirmasi ke dokter lama, sulit membaca resep, obat yang tidak sesuai dengan formularium, belum ada alur pelayanan farmasi secara tertulis dan tata letak (lay out) ruang yang sempit perlu ada perbaikan. Setelah dilakukan observasi alur pelayanan belum ada, *layout* ruangan perlu perbaikan. Sehingga hal ini menghambat proses pelayanan oleh petugas farmasi.

Indikator yang digunakan untuk mengevaluasi suatu mutu pelayanan di instalasi farmasi adalah waktu lama pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no. 58 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit (1) dan Kepmenkes no. 129/KEPMENKES/SK/II/2012 tentang standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (4). Waktu tunggu pelayanan merupakan lama waktu tunggu pasien dari pertama datang sampai mendapat pelayanan.

Rata-rata total waktu tunggu untuk resep obat non racikan (obat jadi) adalah 43,99 menit dengan rata-rata delay 21,17 menit dan untuk obat racikan 55, 32 menit dengan rata-rata delay 22,17 menit. Secara umum Waktu tunggu lama terjadi pada proses entry dan proses pengerjaan resep. Pada proses entry disebabkan tulisan dokter tidak terbaca, resep tidak sesuai formularium sehingga perlu konfirmasi, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ayuningtyas (2011) yang menyatakan adanya ketidaksesuaian resep dengan formularium memperlambat waktu layanan (5), oleh karena dibutuhkan waktu tambahan untuk melakukan konfirmasi obat ganti dengan dokter. Berdasarkan hasil observasi Untuk pelayanan resep di RSI Unisma terbanyak adalah pada malam hari, dikarenakan beberapa poli spesialis buka pada sore sampai malam hari, pada dinas malam petugas entry ada satu orang dengan tugas rangkap sebagai penerima resep yaitu penomoran dan identifikasi juga sehingga jika pasien datang bersamaan entry data berhenti, bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wongkar L. (2001) (6) yang mengatakan bahwa Shift petugas, dimana pada shift pagi memerlukan waktu pelayanan yang lebih cepat 81,6% dibandingkan dengan shift sore. Penelitian di Singapore General Hospital merekomendasikan untuk melakukan penjadualan kerja disesuaikan dengan ketersediaan tenaga dan pola kedatangan pasien (7). Penelitian lain mengatakan bahwa dimasa depan penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) bukanlah pilihan karena adanya perkembangan teknologi medis dan perubahan demografi (8).

Pada Proses pengerjaan resep, waktu tunggu lama disebabkan banyaknya jumlah resep dan jumlah item yang harus dipersiapkan, sejalan dengan hasil penelitian Wongkar L. (2001) (6) jumlah item obat banyak akan membutuhkan waktu pelayanan lebih lama yaitu sebesar 66,3% dibandingkan dengan dengan jumlah item sedikit yaitu 33,8%.

Adanya komponen *delay* yang menyebabkan proses menjadi lama, dimana resep menunggu untuk diproses, karena proses menyelesaikan obat yang lain. Hasil observasi menunjukkan rata-rata proses pengerjaan resep pada obat jadi sebesar 22,17 dengan total delay 21,17. Waktu tunggu bisa panjang karena petugas yang mengerjakan resep membantu petugas lain ditambah dengan pekerjaan administratif seperti mencatat stok obat dikartu kontrol. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulianthy (2012) yang mengatakan bahwa pada proses pelayanan resep pasien umum non racikan total rata-rata waktu untuk proses tindakan adalah 8,78 menit dengan waktu jeda sebesar 13,13 menit. Waktu lama proses tunggu pelayanan obat adalah waktu jeda dimana resep posisi tidak diproses (9). Faktor lain yang mempengaruhi lama waktu tunggu di instalasi farmasi adalah sarana ruangan yang kurang luas (10). Lokasi yang kurang luas menyebabkan terbatasnya gerak, tempat penyimpanan obat belum sesuai standar karena ada beberapa obat yang disimpan dalam satu wadah. Tata letak ruang diatur sedemikian rupa sehingga memudahkan pergerakan pada saat bekerja, mencegah terjadinya kontaminasi mikroba serta menghindarkan dari hubungan langsung antara ruang peracikan dan ruang pendaftaran. Terpenuhinya luas yang cukup untuk penyelenggaraan kefarmasian di rumah sakit. (1)

Selain itu faktor penyebab lama waktu tunggu pelayanan obat di instalasi farmasi adalah alur pelayanan. Ketidakesesuaian alur pelayanan dapat menghambat proses pelayanan oleh petugas farmasi. Kebijakan dan prosedur, salah satu kebijakan yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep adalah formularium. Adanya ketidakesesuaian resep dengan formularium memperlambat waktu layanan, oleh karena dibutuhkan waktu tambahan untuk melakukan konfirmasi obat ganti dengan dokter.

#### **1.4 KESIMPULAN**

*Pertama*, gambaran waktu tunggu pelayanan obat jadi di RSI Unisma melebihi standar Peraturan Menteri Kesehatan RI no. 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit yaitu sebesar 43,99 menit. *Kedua*, adanya komponen *delay* yang menyebabkan proses menjadi lama. Proses pengerjaan resep pada obat jadi sebesar 22,17 dengan total delay 21,17. Hal ini menandakan beban proses tidak sesuai dengan SDM yang mengerjakan, dan *ketiga*, masih ada dokter yang belum berpedoman pada formularium dan belum memberi tanda pasien umum atau BPJS pada resep, sehingga perlu konfirmasi dan data tidak bisa di input.

#### **1.5 DAFTAR PUSTAKA**

- Ayuningtyas, P., 2011, Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum Di Depo Farmasi Rawat Jalan RS. Karya Bhakti Tahun 2011, in FKM. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Kepmenkes. 2012. Peraturan Menteri Kesehatan RI no. 129/KEPMENKES/SK/II/2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimum Di Rumah Sakit. Jakarta
- Kepmenkes. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan RI no. 58 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah sakit. Jakarta
- Wongkar, L. 2000. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat di Apotek Kimia Farma Kota Pontianak Tahun 2000*. Depok: Universitas Indonesia
- Yulianthy. 2012. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum Di Farmasi Unit Rawat Jalan Selatan Pelayanan Kesehatan Sint.Carolus. Tesis. Depok: FKM Universitas Indonesia.