

**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 Margiluruswati*, L.I.Irmawati*

*Prodi Administrasi Rumah Sakit STIKES Yayasan RS. Dr. Soetomo,
Jl. Karangmenjangan 12 Surabaya
Email : pipintri07@gmail.com

ABSTRAK

Pada laporan tahunan Farmasi RSUD Bhakti Dharma Husada tahun 2016 terdapat waktu tunggu pelayanan resep yang belum mencapai standar pelayanan minimal (SPM), yaitu untuk resep non racikan sebanyak 49% dan resep racikan sebanyak 47,1%. Hal tersebut belum sesuai dengan dalam Kepmenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ketepatan waktu tunggu pelayanan resep pasien JKN dengan standar pelayanan minimal rumah sakit. Penelitian ini menggunakan metode *Non Probability Accidental Sampling* terhadap resep pasien rawat jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada. Waktu penelitian dilakukan dengan jumlah sampel 100 resep dengan 82 resep non racikan dan 18 resep racikan. Penelitian dilakukan dengan pengamatan langsung dan penghitungan lama waktu tunggu pelayanan resep non racikan dan racikan. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu waktu lama tunggu pelayanan resep non racikan mempunyai presentase 0% sesuai standar dan obat dengan presentase 67% sesuai dengan standar,

Kata Kunci: Standar Pelayanan Minimal, Waktu Tunggu Pelayanan Resep

ABSTRACT

On the annual pharmaceutical report 2016, there is a prescription waiting time that has not reached minimum service standard. For non compounding prescription waiting time of 49% and compounding prescription waiting time of 47,1%. It is not yet compliance with the standard in Kepmenkes Number 129/Menkes/SKII/2008 about Hospital Minimum Service Standard. Then this study aims to analyze accuracy prescription waiting time dispensing on jkn patient in hospital minimum service standard. This research uses Non Probability Accidental Sampling method approach towards outpatient prescription of Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) at the Outpatient UPF RSUD Bhakti Dharma Husada. The research starts in June 2017 with a total 100 prescription with 82 compound medicine and 18 non compound medicine. The duration of waiting time in average of non compound with a percentage of 0% does not match the standard and compound medicine with a percentage of 67% in accordance with the standard.

Keyword : Service With Minimal Standard, Prescription Waiting Time.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Pelayanan kesehatan dilakukan dengan serangkaian kegiatan yang terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan kesehatan dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat. Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Untuk tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu, rumah sakit diharapkan mampu memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan oleh pemerintah dalam Keputusan Menteri Kesehatan (Kepmenkes) Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SKII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu pelayanan kesehatan rumah sakit yang diwajibkan untuk memenuhi SPM.

Sehingga salah satu cara untuk memenuhi SPM adalah menyesuaikan ketepatan Pelayanan Kefarmasian dengan Standar Pelayanan Minimal yang telah ditetapkan pemerintah. Dalam Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit tahun 2008, SPM pelayanan farmasi salah satunya adalah waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racikan) dan racikan di farmasi. Menurut Kepmenkes Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, waktu tunggu pelayanan farmasi terbagi menjadi 2 (dua), yaitu waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racikan) dan waktu tunggu pelayanan obat racikan. Waktu tunggu obat jadi (non racikan) adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi (non racikan) dengan standar minimal yang ditetapkan ≤ 30 menit. Sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan dengan standar minimal yang ditetapkan ≤ 60 menit.

Dalam melakukan pelayanan kepada pasien, UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada dapat melayani resep pasien sebanyak 7711 dalam laporan pada Maret 2017 dan dalam peningkatan mutunya telah melakukan perhitungan waktu tunggu pelayanan obat yang wajib dilaporkan pada Kepala Instalasi Farmasi

setiap 3 bulan. Sesuai pada Laporan Tahunan Farmasi RSUD Bhakti Dharma Husada Tahun 2016 yaitu pada tabel 1.1

Tabel 1. 1 Presentase Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada Tahun 2016

Bulan	Resep Non Racikan (%)		Resep Racikan (%)	
	≤ 30 menit	> 30 menit	≤ 60 menit	> 60 menit
Jan	52.1	47.9	52.1	47.9
Feb	56.3	43.7	54.2	45.8
Mar	54.3	45.7	54.2	45.8
Apr	56.3	43.7	50.0	50.0
Bulan	Resep Non Racikan (%)		Resep Racikan (%)	
	≤ 30 menit	> 30 menit	≤ 60 menit	> 60 menit
Mei	50.0	50.0	52.1	47.9
Jun	48.9	51.1	53.2	46.8
Jul	45.3	54.7	52.1	47.9
Agu	45.7	54.3	45.7	54.3
Sep	40.1	59.9	43.6	56.4
Okt	50.0	50.0	50.0	50.0
Nov	50.0	50.0	76.0	24.0
Des	62.5	37.5	52.1	47.9
Rata-Rata	51.0	49.0	52.9	47.1

Sumber : Laporan Tahunan Farmasi RSUD Bhakti Dharma Husada Tahun 2016 yang diolah peneliti.

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep non racikan > 30 menit sebanyak 49% dan resep racikan > 60 menit sebanyak 47,1%, hal tersebut tentunya belum sesuai dengan standar.

Berdasar masalah diatas yang mana waktu tunggu pelayanan resep non racikan maupun resep racikan yang belum sesuai

dengan SPM dalam Kepmenkes Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SKII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti ketepatan waktu tunggu pelayanan resep dengan SPM rumah sakit kategori waktu tunggu pelayanan resep non racikan dan racikan di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dan pendekatan *cross sectional*, dengan menggunakan metode pengamatan langsung dan perhitungan lama waktu tunggu pelayanan resep non racikan dan racikan dan faktor apa saja yang menjadi penyebab lama waktu tunggu pelayanan racikan dan non racikan. Lokasi penelitian dilaksanakan pada UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada pada 16 Juni-23Juni 2017.

HASIL

Waktu Tunggu Pelayanan Resep di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada.

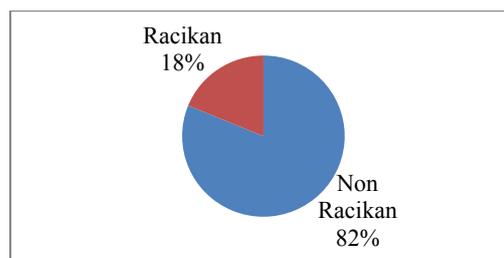
Distribusi frekuensi diguna melihat jumlah resep non racikan dan racikan yang diteliti, yang dapat dilihat secara lebih rinci pada gambar 1.2.

Tabel 1. 2 Waktu Tunggu Menurut Jenis Non Racikan Dan Racikan Dalam Menit di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada 2017

Jenis Resep	Rerata	Nilai Min	Nilai Max
Non Racikan	1:26:36	0:33:49	3:05:00
Racikan	1:02:32	0:28:45	1:48:45
Total Waktu Tunggu	1:22:16	0:28:45	3:05:00

Pada tabel 5.1 menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 1 jam 26 menit 36 detik dengan waktu tunggu tercepat selama 33 menit 49 detik dan waktu tunggu terlama mencapai 3 jam 5 menit. Adapun untuk waktu tunggu pelayanan resep racikan menunjukkan rata-rata waktu tunggu 1 jam 02 menit 32 detik dengan waktu tunggu tercepat 28 menit 45 detik dan waktu tunggu terlama mencapai 1 jam 48 menit 45 detik.

Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berdasar Jenis Resep



Gambar 1. 1 Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berdasar Jenis Resep di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada 2017

Berdasar hasil penelitian pada gambar 1.1 didapatkan bahwa dari 100 sampel resep yang diteliti terdapat resep non racikan sebanyak 82% yang berjumlah 82 resep dan resep racikan sebanyak 18% yang berjumlah 18 resep.

Jumlah dan Presentase Resep Yang Sesuai Dengan Standar

Bila dikategorikan menurut standar yang telah ditetapkan dalam Kepmenkes Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Adapun waktu tunggu pelayanan resep yang sesuai dengan standar dapat dilihat pada tabel 1.3.

Tabel 1. 3 Jumlah Presentase Resep Yang Sesuai Dengan Standar di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada 2017

Jenis Resep	Tidak Sesuai Standar		Sesuai Standar		Jumlah Resep
	N	%	n	%	
Non Racikan	82	100%	0	0%	82
Racikan	6	33%	12	67%	18
Total	88	12	88%	12%	100

Keterangan: n=jumlah, %=persen

Pada tabel 1.3 menunjukkan bahwa jika waktu tunggu pelayanan resep disesuaikan dengan Standar Kepmenkes, waktu tunggu pelayanan resep non racikan yang sesuai dengan standar yaitu ≤ 30 menit adalah 0% dan untuk waktu tunggu pelayanan resep racikan yang sesuai standar yaitu ≤ 60 menit adalah 67%.

Kesesuaian Alur Pelayanan Resep

Setelah melakukan pengamatan dalam penelitian di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada, didapatkan bahwa petugas UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada dalam melakukan pelayanan resep telah melakukan pelayanan sesuai dengan alur pelayanan resep yang telah diatur dalam SPO RSUD Bhakti Dharma Husada.

Adapun alur pelayanan resep non racikan dimulai dari verifikasi, *entry* data, pengambilan obat, pemberian etiket, dan penyerahan obat. Sedangkan untuk alur

pelayanan resep racikan dimulai dari verifikasi, *entry* data, pengambilan obat, peracikan obat, pemberian etiket, dan penyerahan obat.

Waktu Tunggu Alur Pelayanan Resep Non Racikan di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada 2017

Pelayanan resep non racikan adalah pelayanan resep obat tanpa melalui proses peracikan obat. Perhitungan waktu tunggu pelayanan non racikan sendiri terdapat 2 kategori, yaitu waktu proses dan waktu jeda. Waktu proses adalah waktu yang diperlukan oleh petugas untuk melakukan pelayanan resep. Sedangkan waktu jeda adalah waktu dimana resep tidak dilakukan proses atau menunggu untuk diproses. Waktu tunggu pada alur pelayanan resep non racikan dapat dilihat pada tabel 1.4.

Tabel 1. 4 Waktu Tunggu Alur Pelayanan Resep Non Racikan di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada 2017.

No	Tahapan Resep Non Racikan	Rerata	Nilai Minimum	Nilai Maksimum
1	Total Waktu Proses Verifikasi	0:01:19	0:00:20	0:35:00
2	Total Waktu Jeda Verifikasi ke <i>Entry</i> Data	0:35:58	0:01:00	1:22:00
3	Total Waktu Proses <i>Entry</i> Data	0:02:19	0:50:00	0:00:20
4	Total Waktu Jeda <i>Entry</i> Data ke Pengambilan Resep	0:17:42	0:00:40	0:54:00
5	Total Waktu Pengambilan Resep	0:01:50	0:00:24	0:11:00
6	Total Waktu Jeda Pengambilan Resep ke Etiket	0:09:34	0:00:25	1:15:00
7	Total Waktu Proses Etiket	0:03:31	0:00:47	0:12:00
8	Total Jeda Etiket ke Penyerahan Obat	0:14:51	0:00:34	0:53:00

Pada hasil penelitian di tabel 1.4, waktu tunggu pelayanan resep non racikan bila dilihat berdasar waktu proses yang paling lama terdapat pada tahap proses etiket yaitu 3 menit 34 detik, dengan waktu tercepat 47 detik dan waktu terlama adalah 12 menit. Sedangkan untuk waktu jeda yang paling lama terjadi pada resep dari verifikasi ke *entry* data dengan lama 35 menit 37 detik, dengan waktu tercepat 1 menit dan waktu terlama 1 jam 22 menit.

Adapun waktu jeda yang lain yang menjadi faktor semakin lamanya pelayanan resep non racikan yaitu, waktu jeda dari jeda pengambilan obat ke proses etiket, dimana pada jeda tersebut mempunyai waktu nilai maksimal jeda terlama dibanding dengan nilai maksimal pada proses maupun jeda di pelayanan resep non racikan. Waktu jeda terlama tersebut mencapai 1 jam 15 menit. Berdasarkan observasi sebab dari waktu

jeda yang menjadi semakin lama dikarenakan petugas mengambil resep tidak sesuai dengan urutan resep.

Waktu Tunggu Alur Pelayanan Resep Racikan di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada 2017

Pelayanan resep racikan adalah pelayanan resep obat yang melalui proses peracikan obat. Untuk pelayanan resep racikan ada tambahan proses yaitu peracikan obat yang kegiatannya meliputi penghitungan dosis obat, meracik obat yang dimulai dengan menjadikan satu dan menghaluskan obat menggunakan blander, sampai dikemas dalam sediaan kapsul. Waktu jeda yang dimana resep menunggu untuk diproses juga ikut bertambah yaitu pada tahapan jeda pengambilan obat ke peracikan obat. Perhitungan waktu tunggu pelayanan racikan berdasar alur pelayanannya secara lebih rinci tersaji pada tabel 1.5.

Tabel 1. 5 Waktu Tunggu Alur Pelayanan Resep Racikan di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada 2017.

No	Tahapan Resep Racikan	Rerata	Nilai Minimum	Nilai Maksimum
1	Total Waktu Proses Verifikasi	0:03:26	0:00:20	0:40:00
2	Total Waktu Jeda ke <i>Entry</i> Data	0:23:48	0:00:30	1:07:00
3	Total Waktu Proses <i>Entry</i> Data	0:01:34	0:00:23	0:05:00
4	Total Waktu Jeda ke Pengambilan Obat	0:07:40	0:01:00	0:20:00
5	Total Waktu Proses Pengambilan Obat	0:02:43	0:00:40	0:10:00
6	Total Jeda ke Peracikan Obat	0:11:56	0:00:30	0:35:00
7	Total Waktu Proses Peracikan Obat	0:07:57	0:03:00	0:17:00
8	Total Waktu Jeda ke Etiket	0:02:50	0:00:20	0:17:00
9	Total Waktu Proses Etiket	0:02:47	0:01:00	0:06:00
10	Total Waktu Jeda ke Penyerahan Obat	0:08:38	0:00:30	0:42:00

Pada tabel 1.5, waktu tunggu pelayanan resep racikan bila dilihat berdasar prosesnya maka waktu tunggu paling lama adalah pada proses peracikan yaitu 7 menit 57 detik, dengan waktu tercepat 3 menit dan waktu terlama 17 menit. Sedangkan waktu jeda paling lama terjadi pada jeda ke *entry* data dengan lama 23 menit 48 detik, dengan waktu tercepat 30 detik dan waktu terlama 1 jam 07 menit.

Sumber Daya Manusia di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada 2017.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang terdapat di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada berjumlah 11 orang yang terdiri dari 3 Apoteker, 7 Asisten. Dari SDM jumlah tersebut telah sesuai dengan jumlah SDM pada Permenkes Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Berdasar PP Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian, jika disesuaikan dengan pendidikan, baik Apoteker maupun Asisten Apoteker sudah sesuai dengan peraturan tersebut. Keberadaan pekaryanya juga telah sesuai dalam Permenkes Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.

Ketersediaan Obat dan Peralatan Penunjang

Ketersediaan obat berdasar sampel yang telah diteliti di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada yaitu semua obat yang dibutuhkan tersedia. Sedangkan untuk peralatan penunjang yang digunakan pada kegiatan kefarmasian, khususnya pada proses peracikan obat yaitu berupa 1 timbangan manual, 1 mesin blander dengan 3 wadah blander, dan 1 mesin pengemas puyer.

PEMBAHASAN

1. Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Alur pelayanan resep kepada pasien JKN di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada telah diatur dalam SPO Nomor Dokumen BDH/03.1.13./SPO/135 tentang Prosedur Pelayanan Obat Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Instalasi Rawat Jalan, sedangkan untuk resep obat racikan diatur secara terpisah pada SPO Nomor Dokumen: BDH/03.1.13/SPO/130 tentang Prosedur Pelayanan Obat Racikan.

Berdasar hasil penelitian, petugas di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada dalam melakukan pelayanan resep baik non racikan maupun racikan telah sesuai dengan SPO yang berlaku.

Dari hasil penelitian, waktu tunggu pelayanan resep yang meliputi resep non racikan maupun racikan. waktu tunggu

pelayanan resep non racikan memiliki rata-rata 1 jam 26 menit 36 detik. Sedangkan untuk waktu tunggu pelayanan resep racikan sendiri memiliki rata-rata waktu tunggu 1 jam 02 menit 32 detik. Berdasarkan hasil tersebut, jika lamanya waktu tunggu pelayanan resep disesuaikan dengan Kepmenkes Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SKII/2008 tentang SPM Rumah Sakit kategori Pelayanan Kefarmasian yaitu waktu tunggu pelayanan resep. Waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi (non racikan) dengan standar minimal yang ditetapkan \leq 30 menit. Sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan dengan standar minimal yang ditetapkan \leq 60 menit. Jika disesuaikan antara waktu tunggu pelayanan resep di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada dengan standar tersebut didapatkan hasil bahwa waktu tunggu pelayanan resep yang belum sesuai dengan Standar Kepmenkes Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SKII/2008. Resep non racikan mempunyai angka ketidaksesuaian sebanyak 100% dan untuk resep racikan yang tidak sesuai dengan standar sebanyak 33%.

Sebab dari tidak sesuainya waktu tunggu pelayanan resep dengan SPM pada tiap jenis resep mempunyai sebab yang berbeda. Untuk waktu tunggu pelayanan resep non racikan, faktor yang mengakibatkan semakin lamanya pelayanan resep yaitu terdapat pada proses etiket dengan rata-rata 03 menit 31 detik dengan proses etiket tercepat 47 detik dan proses etiket terlama 12 menit. Waktu yang diperlukan dalam proses etiket dapat semakin lama dikarenakan petugas etiket harus menuliskan aturan pakai pada obat sesuai dengan resep pengisian pada KCO pasien. Hal-hal yang perlu ditulis petugas dalam KCO pasien meliputi: identitas pasien (nama pasien, dan nomor rekam medis), tanggal pengambilan obat, asal poliklinik, dokter yang melayani, resep obat, tanggal kembali priksa, dan/atau tanggal ke laboratorium.

Waktu tunggu pelayanan resep non racikan yang juga belum sepenuhnya sesuai dengan standar juga disebabkan juga oleh waktu jeda dari proses verifikasi ke proses *entry* data, yang mempunyai rata-rata waktu tunggu 35 menit 58 detik dengan waktu jeda tercepat 1 menit dan jeda terlama 1 jam 22 menit. Waktu jeda dari proses verifikasi ke proses *entry* data yang lama terjadi karena pengerjaan dari proses verifikasi lebih cepat daripada proses *entry* data. Adapun waktu jeda yang lain yang menjadi faktor semakin lamanya

pelayanan resep non racikan yaitu, waktu jeda dari jeda pengambilan obat ke proses etiket, dimana pada jeda tersebut mempunyai waktu nilai maksimal jeda terlama dibanding dengan nilai maksimal pada proses maupun jeda di pelayanan resep non racikan. Sebab dari waktu jeda yang menjadi semakin lama dikarenakan kurang disiplinnya petugas dalam manajemen urutan nomor resep.

Untuk waktu tunggu pelayanan resep racikan yang memiliki rata-rata waktu tunggu 1 jam 02 menit 32 detik. Adapun dalam tahap pelayanan resep racikan yang memerlukan waktu paling lama yang pertama adalah pada tahap proses peracikan. Proses peracikan yang memiliki rata-rata pelayanan selama 7 menit 57 detik. Faktor penyebab proses peracikan menjadi proses yang paling lama karena peralatan penunjang yang digunakan saat memasukan obat yang telah diracik ke dalam kapsul menggunakan alat yang sederhana. Tahap pelayanan resep yang menjadi penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan resep racikan yang kedua adalah tahap jeda dari verifikasi ke *entry* data, yang mana pada tahap ini juga menjadi tahap jeda paling lama di pelayanan resep non racikan. Rata-rata jeda verifikasi ke *entry* data adalah 23 menit 48 detik, dengan waktu jeda tercepat 30 detik dan waktu jeda terlama 1 jam 07 detik. Ketidaksesuaian waktu tunggu pelayanan

resep dengan standar yang ada mengakibatkan waktu yang dibutuhkan oleh pasien untuk mendapatkan obatnya menjadi semakin lama. Hal tersebut dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien dan dapat menurunkan mutu pada pelayanan. Jika tidak dilakukan evaluasi mengenai perbaikan kualitas mutu pelayanan yang sesuai dengan target yang ditetapkan dapat menurunkan mutu dan citra rumah sakit.

Sumber Daya Manusia

Berdasar penelitian yang telah dilakukan terhadap sumber daya manusia (SDM) di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada. Didapatkan hasil bahwa jumlah SDM yang tersedia yaitu 11 SDM, yang terdiri dari 3 Apoteker, 7 Asisten Apoteker, dan 1 Petugas Pkaryawan. Dari jumlah SDM tersebut jika disesuaikan dengan Permenkes Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, bahwa rumah sakit tipe C dalam pelayanan kefarmasian rawat jalan harus memiliki 2 apoteker yang dalam *Instrumen Self Assesment* Izin Operasional Rumah Sakit Tipe C. Maka hasil yang didapat adalah sesuai. Selanjutnya untuk tenaga teknis kefarmasian yang berjumlah 7 Asisten Apoteker dan 1 petugas Pkaryawan, jumlah ideal yang dibutuhkan yang sesuai dengan peraturan diatur dalam Permenkes Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014

tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit pasal 45.

Jika melihat kompetensi SDM UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada berdasar pendidikan terakhir dan jabatannya, hasil penelitian yang didapatkan adalah sesuai. Peraturan mengenai kompetensi dari apoteker dan tenaga teknis kefarmasian, yaitu PP Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian. Sedangkan untuk pekarya diatur dalam Permenkes Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.

Ketersediaan Obat dan Peralatan Penunjang

Ketersediaan Obat di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada berdasar penelitian, didapatkan bahwa pada semua sampel yang diteliti menghasilkan semua obat tersedia. Peralatan penunjang yang digunakan untuk mendukung kegiatan kefarmasian di UPF Rawat Jalan Bhakti Dharma Husada, berdasar penelitian terdapat alat yang berupa 1 timbangan manual, 1 mesin blander dengan 3 wadah blander, dan 1 mesin pengemas puyer.

Dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dinyatakan bahwa Rumah Sakit harus memenuhi persyaratan lokasi, bangunan,

prasarana, sumber daya manusia, kefarmasian, dan peralatan. Persyaratan kefarmasian harus menjamin ketersediaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai yang bermutu, bermanfaat, aman, dan terjangkau. Serta Fasilitas peralatan harus memenuhi syarat terutama untuk perlengkapan peracikan dan penyiapan baik untuk sediaan steril, non steril, maupun cair untuk obat luar atau dalam.

SIMPULAN

Presentase kesesuaian dengan SPM pada waktu tunggu pelayanan resep non racikan sebesar 0% dan waktu tunggu pelayanan resep racikan sebesar 67%.

Alur pelayanan resep telah dilakukan sesuai dengan SPO. Pada alur pelayanan resep non racikan, proses pelayanan yang paling lama terdapat di proses pelayanan etiket dan jeda pelayanan paling lama terdapat di jeda dari proses verifikasi ke proses *entry* data. Pada alur pelayanan resep racikan, proses pelayanan yang paling lama terdapat di proses pelayanan peracikan obat dan jeda pelayanan paling lama terdapat di jeda dari peracikan obat ke proses etiket.

Jumlah SDM UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada saat ini telah

sesuai *Instrument Self Assessment* Izin Operasional Kelas C pada persyaratan SDM pelayanan kefarmasian. Untuk perhitungan Asisten Apoteker maupun Pekarya, jumlahnya dihitung secara khusus sesuai kebutuhan beban kerja. Ketersediaan obat di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada tersedia untuk seluruh resep. Serta peralatan penunjang yang tersedia berupa meliputi 1 timbangan manual, 1 mesin blander dengan 3 wadah blander, dan 1 mesin pengemas obat puyer.

SARAN

Adanya evaluasi pada sistem pengentrian. Sehingga tidak terjadi jeda waktu dari proses verifikasi ke *entry* data yang lama.

Mensosialisasikan standar waktu yang telah ditetapkan oleh rumah sakit, sehingga petugas dapat menjalankan tugasnya sesuai target.

DAFTAR PUSTAKA

- Bhakti Dharma Husada, RSUD. 2016. *Pedoman Pelayanan Instalasi Farmasi*. Surabaya: RSUD Bhakti Dharma Husada.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008. *Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta
- Keputusan Direktur RSUD Bhakti Dharma Husada Nomor 27 Tahun 2017. *Tentang Kebijakan Pelayanan Kefarmasian*
- RSUD Bhakti Dharma Husada. Surabaya.
- Kurniawati, H., Gilar Hapsari, Ika., Arum, Marwiani., Tanyas Aurora, Adiva., Asmaraning Wahyono, Nungky. Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Salatiga. *Kartika-Jurnal Ilmiah Farmasi*, Jun 2016, 4 (1), 20-25.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014. *Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016. *Tentang Standar Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit*. Jakarta
- Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009. *Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta
- Rusdiana, N., Wijayanti, Rahayu., Wahyuni, Sri. 2015. Kualitas Pelayanan Farmasi Berdasar Waktu Penyelesaian Resep Di Rumah Sakit. *Pharmaciana*, Vol 5, No.2, 2015: 169-176.
- Trisnantoro, L. 2009. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Septini, R. 2012. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan Di Yanmasum Farmasi Di RSPAD Gatot Soebroto Tahun 2011. *Tesis*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia. Depok.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2014. *Tentang Tenaga Kesehatan*. Jakarta
- Undang-undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009. *Tentang Kesehatan*. Jakarta

