

Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat di Klinik Pratama Arsyfa 3 (Jalan Haji Bakar, Utama, Kec. Cimahi Sel., Kota Cimahi, Jawa Barat)

Allya Fatma^{1*}, Fransiska Agustina²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi Digital, Bandung.

¹Email: allya10120711@digitechuniversity.ac.id

²Email: fransiskaagustina@digitechuniversity.ac.id

Abstrak

Waktu tunggu yang lama dalam pelayanan kesehatan dapat berdampak negatif terhadap kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan masyarakat. Pelayanan kefarmasian memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar kefarmasian yang berlaku saat ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan obat resep dan menilai kesesuaian waktu tunggu tersebut dengan standar pelayanan waktu tunggu Klinik Pratama Arsyfa 3. Metode penelitian yang digunakan adalah observasi kualitatif dan wawancara mendalam terkait menunggu obat resep. Materi juga disajikan dalam bentuk dokumentasi foto untuk menjelaskan hasil akhir penelitian. Hasil perhitungan menunjukkan rata-rata waktu tunggu pada pelayanan resep gabungan adalah 10 menit, sedangkan pada pelayanan resep gabungan adalah 5 menit. Kedua rata-rata waktu tunggu tersebut telah memenuhi standar waktu tunggu minimal (SPM) pelayanan resep rumah sakit, yakni waktu tunggu pelayanan resep kombinasi ≤ 60 menit, waktu tunggu resep non kombinasi ≤ 30 menit.

Kata Kunci: Waktu tunggu, SPM Obat Resep

Evaluation Of Waiting Time For Medication Prescription Services At Pratama Arsyfa 3 Clinic

Abstract

Long waiting times in health services can have a negative impact on patient satisfaction and the quality of public health services. Pharmaceutical services play an important role in providing quality services in accordance with current pharmaceutical standards. The aim of this research is to evaluate waiting times for prescription drug services and assess the suitability of these waiting times with the waiting time service standards of Pratama Arsyfa Clinic 3. The research method used is qualitative observation and in-depth interviews regarding waiting times for prescription drug services. Material is also presented in the form of photo documentation to explain the final results of the research. The calculation results show that the average waiting time for combined prescription services is 10 minutes, while for combined prescription services it is 5 minutes. Both average waiting times have met the minimum waiting time standards (SPM) for hospital prescription services, namely. waiting time for combined prescription services ≤ 60 minutes, waiting time for non-combined prescriptions ≤ 30 minutes

Keywords: *Waiting time, SPM for drug prescriptions*

PENDAHULUAN

Klinik sebagai institusi kesehatan harus mampu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam memberikan pelayanan yang paripurna kepada masyarakat dengan tetap terus meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan demi mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Prinsip-prinsip seperti pelayanan non-diskriminatif, inklusif dan berkelanjutan menjadi landasan yang harus diterapkan dalam seluruh kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Aspek penting dalam pelayanan klinis adalah pemenuhan standar pelayanan minimal, termasuk di bagian farmasi. Pelayanan farmasi klinik merupakan bagian penting

dalam mencapai pelayanan kesehatan yang bermutu. Dalam manajemen klinis, manajemen waktu tunggu pasien merupakan faktor kunci dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Semakin efektif klinik mengelola waktu tunggu pasien, semakin besar kemungkinan klinik tersebut meningkatkan kepuasan pasien dan memberikan layanan yang lebih baik. Oleh karena itu, penilaian dan evaluasi waktu tunggu pelayanan obat resep di klinik menjadi penting untuk memastikan bahwa pelayanan memenuhi standar saat ini, yang merupakan langkah penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Standar-standar ini dapat mencakup beberapa aspek seperti kualitas medis, kebersihan, ketersediaan fasilitas dan kecepatan layanan. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan klinik dan meningkatkan kepuasan mereka secara keseluruhan.

Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di Klinik menurut PMK No. 129 tahun 2008 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. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi lebih cepat dibandingkan dengan waktu pelayanan resep obat racikan karena pelayanan resep obat jadi tidak melalui proses peracikan. Setiap Klinik harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasarkan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit. Pelayanan resep yang berkaitan dengan proses pengelolaan dan penyediaan obat-obatan berdasarkan resep dokter kepada pasien. Ini melibatkan aspek-aspek seperti pengambilan resep, pencocokan obat, penyiapan obat, dan memberikan informasi kepada pasien tentang dosis, efek samping, dan penggunaan obat secara umum.

Antrian layanan kesehatan yang lama seringkali menjadi masalah di banyak layanan rawat jalan, yang dapat mempengaruhi berbagai aspek kesehatan masyarakat, seperti akses terhadap pengobatan, jadwal klinik, dan kepuasan pasien (Alrasheedi, 2019). Dampak permasalahan tersebut dapat menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan kesehatan masyarakat (Wulandari, 2020). Di Indonesia, Kementerian Kesehatan menetapkan standar pelayanan minimal yang mengatur waktu tunggu pelayanan farmasi klinik. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008, waktu tunggu minimal untuk menerima obat jadi setelah resep pasien adalah <30 menit, untuk obat campuran <60 menit. Hal ini disebabkan karena proses pembuatan obat racikan memakan waktu lebih lama dibandingkan dengan obat siap pakai yang tidak memerlukan proses racikan. Semua klinik harus memenuhi standar tersebut ketika memberikan pelayanan di fasilitas rawat jalan (Kemenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008). Waktu tunggu minimal pelayanan obat di klinik adalah sebagai berikut:

1. Pengiriman obat siap pakai harus selesai paling lama 30 menit.
2. Pelayanan obat siap pakai harus selesai paling lama 60 menit setelah pasien diantar. Resep obat yang diformulasikan dapat diproses lebih cepat karena tidak memerlukan proses peracikan.

Semua klinik harus mematuhi standar layanan ini. Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, standar pelayanan minimal pada pasien rawat jalan maksimal 60 menit. Layanan resep mencakup pengobatan berdasarkan obat yang diresepkan oleh dokter dan pemberian obat kepada pasien. Proses ini melibatkan beberapa aspek seperti:

1. Meresepkan
2. Mencampur obat
3. Menyiapkan obat

Mengkomunikasikan informasi kepada pasien mengenai dosis, efek samping dan penggunaan obat secara umum. Waktu tunggu dalam pelayanan resep sangat penting karena dapat mempengaruhi:

1. Kepuasan pasien: Waktu tunggu yang lama dapat menimbulkan ketidakpuasan.
2. Efisiensi operasional apotek: Waktu tunggu yang efisien dapat meningkatkan alur kerja.
3. Keamanan dan efektivitas pengobatan: Waktu tunggu yang lama dapat meningkatkan risiko kesalahan pengobatan.

Tujuan penelitian adalah menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien terhadap layanan resep, hingga menyusun strategi peningkatan layanan. Waktu tunggu adalah bagian penting dari layanan kesehatan. Mengevaluasi dan menegakkan standar waktu tunggu dapat membantu meningkatkan kepuasan pasien, efisiensi operasional, serta keamanan dan efektivitas pengobatan kecanduan narkoba. Kajian ini penting untuk memberikan rekomendasi guna meningkatkan kualitas pelayanan medis di klinik.

TEORI

Penelitian pertama yang dilakukan oleh (Meila, 2020) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu proses mulai dari penerimaan resep sampai penyerahan obat di RS X. Penelitian ini dilakukan secara observasional dan pengambilan data secara prospektif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat di depo rawat jalan dan waktu tunggu pelayanan obat racikan dan non racikan di Pelayanan Swasta telah memenuhi standar. Tetapi waktu tunggu pelayanan obat non racikan di depo rawat jalan minggu kedua dan ketiga tidak memenuhi standar yang berlaku.

Penelitian yang dilakukan oleh (Tisa Amalia d. D, 2021) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep depo farmasi rawat jalan. Jenis penelitian ini yaitu yuridis empiris dengan menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 390 resep, waktu tunggu secara umum pada penelitian ini dari total jumlah sampel resep yang dianalisis yaitu sebanyak 390 resep dengan range waktu yaitu 7 menit sampai 73 menit. Jumlah total waktu tunggu yaitu 1332 menit, dan rata-rata waktu tunggu yaitu 21 menit setiap resep. Kesimpulan dari penelitian ini adalah rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Rumah Sakit "X" memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, namun untuk kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Hasil dari penelitian ini adalah kesesuaian waktu tunggu Rumah Sakit "X" berdasarkan PMK No. 129 tahun 2008 belum memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit karena terdapat nilai maksimal waktu tunggu pelayanan resep pada obat jadi yaitu 44 menit dan obat racikan 73 menit.

Penelitian dilakukan oleh (Afqary, 2018) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyesuaian ketepatan pelayanan kefarmasian dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan pemerintah. Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan didukung dengan kualitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 134 lembar resep, terdiri dari resep racikan puyer, kapsul, salep, dan sirup. Waktu tunggu secara umum dari 134 sampel lembar resep adalah 62.29 menit, dengan range 10.00 menit sampai 149.54 standar deviasi 23.78 menit dan median 55.38 menit. Perbedaan rerata dan median menunjukkan waktu yang tidak berdistribusi normal, tetapi hampir memenuhi SPM pelaksanaan pelayanan rumah sakit. Hasil penelitian didapatkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan di poli anak RS Medika Dramaga Bogor dengan sampel 134 lembar resep racikan dokter spesialis anak yaitu 62,29 menit terdiri dari jenis racikan: puyer, kapsul, sirup dan salep. Hal ini belum memenuhi Keputusan Menteri Kesehatan No.129/Menkes/SK/II/2008.

Penelitian (Fahrurazi, 2022) faktor-faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu adalah:

1. Jumlah obat dalam resep: Semakin banyak obat dalam resep, semakin lama waktunya.
2. Penempatan staf: Staf tambahan dapat mengurangi waktu tunggu layanan, sementara kekurangan staf dapat menyebabkan ketidakstabilan layanan.
3. Resep yang memerlukan intervensi: Resep yang memerlukan persetujuan balik apoteker dapat meningkatkan waktu tunggu.
4. Proses Pengisian Obat: Proses pengisian obat yang dilakukan oleh apotek dapat mengurangi waktu tunggu dibandingkan dengan apotek lainnya.

Penilaian waktu tunggu pelayanan resep di fasilitas apotek diperlukan untuk mengidentifikasi hambatan yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan resep. Hal ini penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan medis yang diberikan (Toreh, 2020). Klinik pelayanan kefarmasian

harus memenuhi standar kefarmasian yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no.129 (2008), tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Klinik. Standar pelayanan kefarmasian mencakup dua isu penting:

1. Pengelolaan Obat, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP).
2. Pelayanan Farmasi Klinik.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memperoleh pemahaman mendalam terhadap fenomena yang dialami subjek. Sehubungan dengan hal tersebut, penelitian difokuskan pada evaluasi waktu tunggu pelayanan obat resep di Klinik Pratama Arsyfa 3. Penelitian dilakukan secara bertahap dan dalam jangka waktu tertentu. Proses pengumpulan data meliputi:

1. Wawancara: Peneliti melakukan wawancara mendalam terhadap 4 narasumber yang menjadi informan pada penelitian ini, yaitu meliputi; 2 staf apotek, 1 pasien, dan 1 manajemen klinik. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu dan pengalaman pasien terhadap layanan resep. Wawancara yang peneliti lakukan mengacu pada pedoman yang telah peneliti susun, yaitu:

Tabel 1. Pedoman Wawancara Staff Apotek

Nama Informan :
Hari/Tanggal :

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Berapa jumlah apoteker di klinik ini?	
2	Bagaimana proses pengambilan resep obat di klinik ini berlangsung?	
3	Berapa perkiraan waktu tunggu yang biasanya dialami pasien sebelum resep obat di proses?	
4	Apa faktor yang sering mempengaruhi waktu tunggu dalam proses pengambilan resep?	
5	Berapa perkiraan waktu menyiapkan resep obat racikan dan non-racikan?	

Tabel 2. Pedoman Wawancara Staff Apotek

Nama Informan :
Hari/Tanggal :

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Berapa jumlah apoteker di klinik ini?	
2	Bagaimana proses pengambilan resep obat di klinik ini berlangsung?	
3	Berapa perkiraan waktu tunggu yang biasanya dialami pasien sebelum resep obat di proses?	
4	Apa faktor yang sering mempengaruhi waktu tunggu dalam proses pengambilan resep?	
5	Berapa perkiraan waktu menyiapkan resep obat racikan dan non-racikan?	

Tabel 3. Pedoman Wawancara Manajemen Klinik

Nama Informan :
Hari/Tanggal :

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Bagaimana klinik mengukur dan mengevaluasi kepuasan pasien terkait waktu tunggu pelayanan resep obat?	
2	Apakah ada kebijakan atau standar tertentu yang telah ditetapkan oleh klinik terkait waktu tunggu pelayanan resep obat?	
3	Bagaimana anda menangani situasi ketika waktu tunggu melebihi estimasi yang telah ditetapkan?	
4	Apakah terdapat perbedaan dalam waktu tunggu antara hari-hari sibuk dengan hari-hari yang jumlah pasiennya lebih sedikit?	
5	Apakah pasien diperkenankan mengambil obat di keesokan harinya?	
6	Bagaimana klinik menangani pasien dengan kebutuhan khusus, pasien lanjut usia atau pasien dengan mobilitas terbatas untuk memastikan pengalaman mereka tetap nyaman dan efisien?	
7	Bagaimana dampak waktu tunggu yang panjang terhadap kepuasan pasien?	

2. Catatan: Peneliti melakukan observasi langsung ke lapangan yaitu yang berlokasi di Klinik Pratama Arsyfa 3 di Jln. Haji Bakar Utama Kec. Cimahi Sel Kota Cimahi Jawa Barat, dan memantau alur pelayanan obat resep mulai dari penerimaan resep hingga penyerahan kepada pasien. Pengamatan ini membantu mengidentifikasi kendala-kendala yang mungkin timbul pada saat proses pemeliharaan.
3. Dokumentasi Fotografi: Penyidik juga mengumpulkan informasi berupa dokumentasi fotografi untuk menjelaskan temuan penelitian. Foto-foto ini digunakan untuk mewakili secara visual situasi klinis dan untuk mendukung temuan yang dijelaskan.
4. Analisis data informasi yang diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi foto disajikan dalam bentuk deskripsi naratif.

Uraian ini memudahkan pemahaman pembaca terhadap temuan penelitian dan konteks lapangan. Penelitian ini secara khusus mendeskripsikan dan mengevaluasi waktu tunggu pelayanan obat resep di Klinik Pratama Arsyfa 3. Fokus utama adalah:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu: Melalui wawancara dan observasi, peneliti mencoba memahami berbagai faktor yang dapat mempengaruhi waktu tunggu, seperti sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta alur kerja klinis.
2. Menilai kepatuhan layanan terhadap standar minimum: Peneliti menilai apakah waktu tunggu layanan obat resep di klinik memenuhi standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Standar ini mencakup waktu tunggu maksimum 30 menit untuk resep sekali pakai dan 60 menit untuk resep gabungan.
3. Rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan: Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan resep di klinik. Rekomendasi ini diharapkan dapat membantu klinik mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang telah saya lakukan menunjukkan analisis waktu tunggu pelayanan resep menunjukkan rata-rata waktu tunggu obat racikan adalah 10 menit dibandingkan hanya 5 menit untuk obat non racikan. Dan kedua angka tersebut telah memenuhi standar pelayanan minimal yang ditetapkan Kementerian Kesehatan, yakni maksimal 60 menit untuk obat kombinasi dan 30 menit untuk obat non kombinasi. Dengan demikian, pelayanan yang ditawarkan di lokasi tersebut memenuhi bahkan melampaui standar waktu tunggu pelayanan obat resep. Sebagaimana telah dijelaskan pada bab sebelumnya, penelitian ini mengumpulkan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi terkait evaluasi waktu tunggu 3 resep di Klinik Arsyfa 3. Pengaruh jumlah resep terhadap waktu tunggu:

1. Kondisi mendesak: Waktu tunggu pelayanan resep sangat dipengaruhi oleh jumlah resep yang diterima di apotek. Jika pasiennya banyak, pengisian resep akan menambah waktu tunggu.
2. Efisiensi klinis: Klinik Arsyfa 3 dapat menangani pasien dengan cepat. Rata-rata waktu tunggu obat kombinasi sekitar 5-10 menit, sedangkan obat tidak dicampur sekitar 2 menit.

Hasil wawancara: Wawancara terhadap apoteker penanggung jawab menunjukkan bahwa pengalaman kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kecepatan pelayanan. Apoteker yang memiliki pendidikan dan pengalaman farmasi biasanya memberikan pelayanan yang lebih cepat.

Dukungan Penelitian: Penelitian Septin (Toreh, 2020) juga menyatakan bahwa pekerja dengan pendidikan farmasi dan pengalaman panjang dapat mempercepat peresepan. Menurut Puspita dalam (Toreh, 2020), semakin lama seseorang bekerja maka semakin terampil dan matang ia dalam menjalankan tugasnya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa: Rata-rata waktu tunggu pada pelayanan resep campuran adalah sekitar 5-10 menit. Rata-rata waktu tunggu pada pelayanan resep non-campuran adalah sekitar 2 menit. Rata-rata waktu tunggu kedua jenis resep di Klinik Pratama Arsyfa 3 telah memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM). Sesuai standar yang ditetapkan Kementerian Kesehatan RI (Toreh, 2020). Temuan ini menunjukkan bahwa waktu tunggu berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien terhadap resep dan penjadwalan di Klinik Pratama Arsyfa 3.

DAFTAR PUSTAKA

- Afqary, M. D. (2018). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan Poli Spesialis Anak Pasien Bpjs Di
- Alrasheedi, A. M. (2019). The Assosiation Between Wait Times and Patient Satisfaction. *Primary Health Centers in the Kingdom of Saudi Arabia*.
- Fahrurazi, F. E. (2022). Factors affecting waiting time in Outpatient Pharmacy at Hospital Raja Perempuan Zainab II (HRPZ II). *Journal of Pharmacy*, 1-7.
- Meila, O. J. (2020). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS X. *Jurnal Ilmu Kefarmasian*, 37-39.
- Rumah Sakit Medika Dramaga Bogor. *Jurnal Farmamedika*, 68-72.
- Tisa Amalia, d. D. (2021). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Berdasarkan . *Jurnal Ilmu Kefarmasian*, 2-9.
- Toreh, E. (2020). Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Manado. *Pharmacon*, 318-324.
- Wulandari, L. H. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas X Kota Jambi. *Journal Ilmiah*, 265-259.