



## GAMBARAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN POLI ANAK EKSEKUTIF DI RUMAH SAKIT X BEKASI

Amalia Rahayu<sup>1)</sup>; Sylvi Adiana<sup>2)</sup>;

<sup>1)</sup> amrahid@gmail.com, Politeknik Kesehatan Hermina Prodi D-III Farmasi

<sup>2)</sup> sylviadiana27@gmail.com, Politeknik Kesehatan Hermina Prodi D-III Farmasi

### Abstract

*Outpatient services at X Bekasi Hospital during July - September 2022 have increased, which can affect the waiting time for prescription services. The purpose of this study was to determine the average waiting time for prescription services for Executive Children's Poly patients at X Bekasi Hospital. The research method used is retrospectively descriptive quantitative. The results of this study show that the average waiting time for non-concocted prescription services in July was 09 minutes 11 seconds, August was 11 minutes 09 seconds and in September 2022 was 12 minutes 04 seconds, while for concocted recipes in July it was 24 minutes 02 seconds, August was 30 minutes 15 seconds and September 2022 was 31 minutes 20 seconds. The average waiting time for prescription services has met the minimum hospital service standards in accordance with Kepmenkes No. 129 / Menkes / SK / II / 2008, namely for non-concoctions  $\leq 30$  minutes and concoctions  $\leq 60$  minutes. The percentage of non-concocted recipes  $\leq 30$  minutes in July 2022 is 100%, in August 2022 it is 100% and in September 2022 it is 100%. While the percentage of 60-minute  $\leq$  recipes in July 2022 is 100%, in August 2022 it is 98% and in September 2022 it is 100%.*

**Keywords:** Concoction, Nonconcoction, Prescription service, Waiting time.

### Abstrak

Pelayanan rawat jalan di RS X Bekasi selama bulan Juli 2022 – September 2022 mengalami kenaikan sehingga dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien Poli Anak Eksekutif di Rumah Sakit X Bekasi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif secara retrospektif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan pada bulan Juli sebanyak 09 menit 11 detik, Agustus sebanyak 11 menit 09 detik dan pada bulan September 2022 sebanyak 12 menit 04 detik, sedangkan untuk resep racikan pada bulan Juli sebanyak 24 menit 02 detik, bulan Agustus sebanyak 30 menit 15 detik dan bulan September 2022 sebanyak 31 menit 20 detik. Jumlah rata-rata waktu tunggu pelayanan resep ini sudah memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit sesuai dengan Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu untuk non racikan  $\leq 30$  menit dan racikan  $\leq 60$  menit. Untuk persentase resep non racikan  $\leq 30$  menit bulan Juli 2022 adalah 100%, bulan Agustus 2022 adalah 100% dan bulan September 2022 adalah 100%. Sedangkan persentase resep racikan  $\leq 60$  menit bulan Juli 2022 adalah 100%, bulan Agustus 2022 adalah 98% dan bulan September 2022 adalah 100%.

**Kata Kunci:** Nonracikan, Pelayanan resep, Racikan, Waktu tunggu.

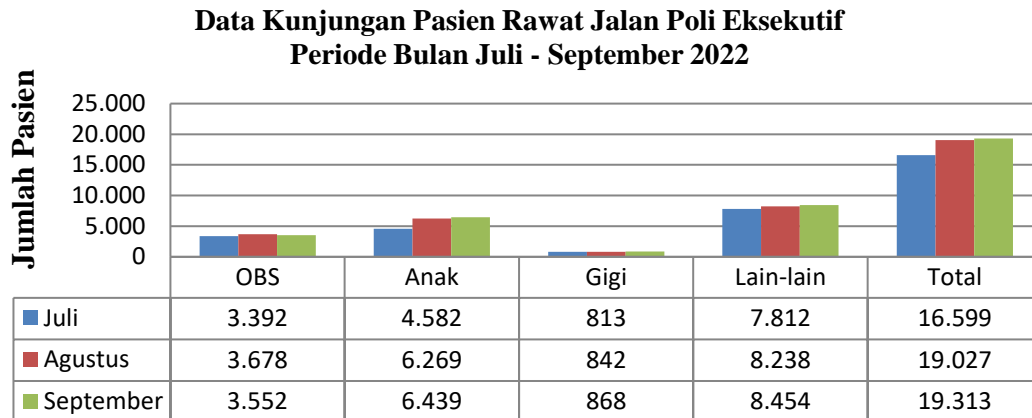
## PENDAHULUAN

Kebutuhan yang paling penting dan mendasar bagi setiap makhluk hidup khususnya manusia adalah kesehatan. Setiap orang yang sedang sakit akan melakukan pengobatan baik secara mandiri, maupun datang langsung ke rumah sakit. Tidak jarang bahkan hampir semua orang yang mengalami sakit ringan melakukan pengobatan sendiri (*self-medication*). Pengobatan sendiri (*self-medication*) adalah penggunaan obat-obatan dengan maksud terapi tanpa saran dari profesional atau tanpa resep. Swamedikasi dapat dilakukan dengan menggunakan obat dari pengobatan sebelumnya. (Artini & Ardy, 2020)

Berikut adalah data kunjungan pasien rawat jalan poli eksekutif di Rumah Sakit X Bekasi selama periode bulan Juli, Agustus dan September 2022:



Gambar 1. Diagram Total Kunjungan Pasien Rawat Jalan Poli Eksekutif di Rumah Sakit X Bekasi



Sumber : Data Kunjungan Pasien di Medical Record Bulan Juli – September 2022 RS X Bekasi  
 Dari data diatas terlihat bahwa total jumlah pasien baik poli OBS (*Obgyn*), Poli anak, poli gigi, dan poli lain-lain pada bulan Juli 2022 sebanyak 16.599, bulan Agustus 2022 mengalami kenaikan sebanyak 19.027, sedangkan pada bulan September 2022 menjadi 19.313. Pada data tersebut untuk jumlah pasien poli anak pada bulan Juli 2022 sebanyak 4.582, Agustus 2022 sebanyak 6.269 dan pada bulan September 2022 sebanyak 6.439.

Data tersebut terlihat bahwa pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit X Bekasi selama bulan Juli - September tahun 2022 mengalami kenaikan sehingga bisa menyebabkan penumpukan resep di Instalasi Farmasi yang dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Instalasi Farmasi yang terdapat di rumah sakit harus memenuhi beberapa indikator salah satunya adalah waktu tunggu pelayanan resep.(RI, 2008)

Pelayanan Farmasi merupakan salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit yang diharapkan memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM). Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh oleh setiap warga secara minimal dan juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolok ukur pelayanan minimal yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat. Salah satu standar pelayanan minimal 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  $\leq 30$  menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu  $\leq 60$  menit.(RI, 2008)

Hasil penelitian yang berjudul “Evaluasi Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit X Karawang Tahun 2021” disimpulkan waktu tunggu obat racikan rata-rata memerlukan waktu pelayanan sebanyak 71 menit dan untuk obat jadi atau obat non racikan sebanyak 51 menit.(Hidayah et al., 2021)

Berdasarkan hasil observasi peneliti di Rumah Sakit X Bekasi pada bulan Juli - September 2022 masih terjadi penumpukan resep yang dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep, sehingga peneliti ingin melakukan penelitian tentang waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan khususnya di Poli Anak Eksekutif.

Adapun tujuan dilakukanya penelitian ini yaitu, untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien Poli Anak Eksekutif di Rumah Sakit X Bekasi periode bulan Juli – september 2022 dibandingkan dengan Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008 dan untuk mengetahui persentase resep non racikan dan racikan di Rumah Sakit X Bekasi periode bulan Juli – September 2022.



## METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif secara retrospektif yang digunakan dalam pengamatan jumlah waktu tunggu dalam menyelesaikan resep.

### Populasi Dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah resep yang masuk ke instalasi farmasi baik resep racikan dan non racikan di instalasi farmasi Poli Anak Eksekutif Rumah Sakit X Bekasi. Untuk jumlah populasi resep racikan dan non racikan pada periode bulan Juli 2022 sebanyak 4.582 resep, bulan Agustus 2022 sebanyak 6.269 resep dan bulan September 2022 sebanyak 6.439 resep.

#### 2. Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Random Sampling, dimana semua resep yang masuk di instalasi farmasi poli anak eksekutif di Rumah Sakit X Bekasi yang dihitung menggunakan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + N (e^2)}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kepercayaan/ketepatan yang diinginkan (e = 5%)

Berikut adalah data sampel yang dihitung berdasarkan rumus slovin :

##### a) Data sampel periode bulan Juli 2022

$$n = \frac{4.582}{1 + 4.582 (0,05)^2} = 368 \text{ resep}$$

Pada data sampel sebanyak 368 resep yang termasuk ke dalam kategori inklusi sebanyak 213 resep.

##### b) Data sampel periode bulan Agustus 2022

$$n = \frac{6.269}{1 + 6.269 (0,05)^2} = 376 \text{ resep}$$

Pada data sampel sebanyak 376 resep yang termasuk ke dalam kategori inklusi sebanyak 244 resep.

##### c) Data sampel periode bulan September 2022

$$n = \frac{6.439}{1 + 6.439 (0,05)^2} = 377 \text{ resep}$$

Pada data sampel sebanyak 377 resep yang termasuk ke dalam kategori inklusi sebanyak 272 resep.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis terhadap gambaran waktu tunggu pelayanan resep pasien poli anak eksekutif di Rumah Sakit X Bekasi periode bulan Juli – September 2022, diperoleh jumlah sampel berdasarkan rumus slovin yang termasuk kriteria inklusi pada bulan Juli sebanyak 213 resep (populasi 4.582 resep), pada bulan Agustus sebanyak 244 resep (populasi 6.269 resep) dan bulan September sebanyak 272 resep (populasi 6.439 resep).

Pada penelitian ini untuk rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien Poli Anak Eksekutif di RS X Bekasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini :



Tabel 1. Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Poli Anak Eksekutif

Jenis Resep	Juli (Menit)	Agustus (Menit)	September (Menit)	KEPMENKES RI No. 129/MENKES/SK/II/2008 (Menit)
Non Racikan (Obat Jadi)	00.09.11	00.11.09	00.12.04	≤ 30
Racikan	00.24.02	00.30.15	00.31.20	≤ 60

Sumber : Hasil Olahan Data Peneliti

Pada Tabel 1 terlihat bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien Poli Anak Eksekutif di RS X Bekasi dengan jenis resep non racikan (obat jadi) pada bulan Juli 2022 sebanyak 9 Menit 11 detik, pada bulan Agustus 2022 sebanyak 11 menit 9 detik dan pada bulan September 2022 sebanyak 12 menit 4 detik. Selanjutnya untuk jenis resep racikan, pada bulan Juli sebanyak 24 menit 2 detik, bulan Agustus sebanyak 30 menit 15 detik, dan pada bulan September sebanyak 31 menit 20 detik. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep periode bulan Juli – September 2022 sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008.

Penelitian dari Wiyanti (2019) juga memberikan hasil mengenai waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Klinik PPK I Kesehatan Akademi Militer yang sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh Kepmenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008, yaitu untuk lama waktu tunggu resep racikan adalah 10 menit 28 detik sedangkan untuk resep non racikan adalah 4 menit 65 detik.(Wiyanti, 2019)

**Persentase Resep Non Racikan dan Racikan**

Persentase resep non racikan dan racikan priode Juli - September 2022 adalah sebagai berikut:

- a. Resep Obat Non Racikan

Pada penelitian ini untuk jumlah persentase resep non racikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Persentase Jumlah Resep Non Racikan

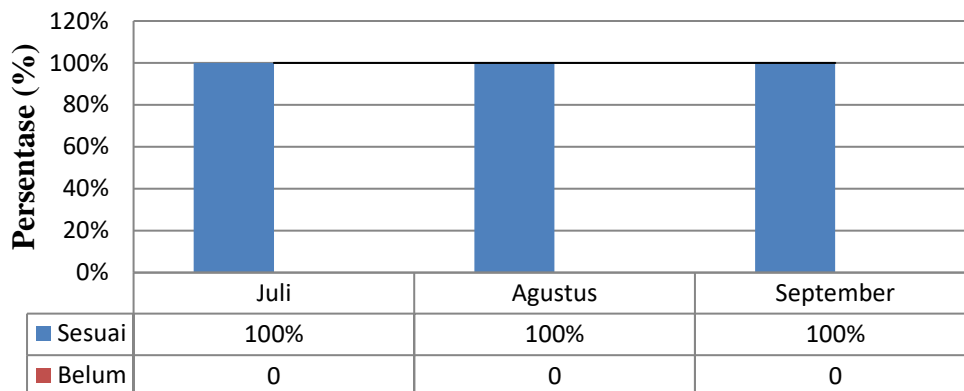
Bulan	Jumlah Resep ≤ 30 Menit	Persentase	Jumlah Resep ≥ 30 menit	Persentase
Juli	122	100 %	0	0
Agustus	131	100 %	0	0
september	149	100 %	0	0

Sumber : Hasil Olahan Data Peneliti

Pada Tabel 2 terlihat bahwa jumlah resep non racikan pada bulan Juli 2022 sebanyak 122 resep, bulan Agustus 2022 sebanyak 133 resep dan bulan September 2022 sebanyak 149 resep, setiap bulannya waktu tunggu pelayanan resep non racikan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008 dengan tingkat persentase 100%.



Gambar 2. Diagram Jumlah Resep Non Racikan  
 Persentase Jumlah Resep Non Racikan di RS X Bekasi



Sumber : Hasil Olahan Data Peneliti

Pada Gambar 2 terlihat bahwa persentase resep racikan yang  $\leq 30$  Menit pada bulan Juli 2022 sebesar 100%, bulan Agustus sebesar 100% dan bulan September sebesar 100%.

Penelitian dari Lina Apriani dkk (2022) juga memberikan hasil mengenai waktu tunggu pelayanan resep pada pasien rawat jalan di Klinik Pratama Rawat Inap FA-Mitra Warukulon dengan hasil persentase resep non racikan yang telah sesuai dengan Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008 dengan persentase 100%.(Apriani et al., 2023)

b. Resep Obat Racikan

Pada penelitian ini untuk jumlah persentase resep racikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. Persentase Jumlah Resep Racikan

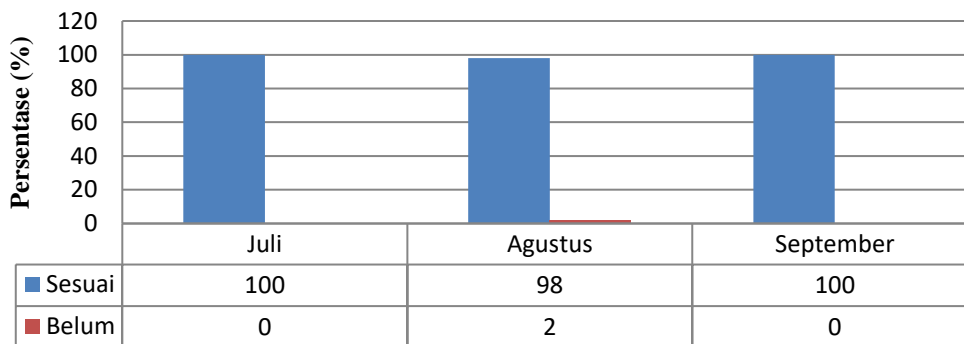
Bulan	Jumlah Resep $\leq 60$ Menit	Persentase	Jumlah Resep $\geq 60$ menit	Persentase
Juli	91 Resep	100%	0	0
Agustus	111 Resep	98%	2 Resep	2%
September	123 Resep	100%	0	0

Sumber : Hasil Olahan Data Peneliti

Pada Tabel 3 menunjukkan jumlah resep racikan pada bulan Juli 2022 sebanyak 91 resep, bulan Agustus 2022 sebanyak 113 resep dan bulan September 2022 sebanyak 123 resep. Waktu tunggu pelayanan resep bulan Juli dan September sudah sesuai dengan Kepmenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 dengan tingkat persentase masing- masing 100%, sedangkan untuk bulan Agustus 2022 jumlah resep yang sesuai Kepmenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 sebanyak 111 resep dengan tingkat persentase 98% dan untuk resep yang tidak sesuai sebanyak 2 resep dengan tingkat persentase 2%.



Gambar 3. Diagram Jumlah Resep Racikan  
**Persentase Jumlah Resep Racikan**



Sumber : Hasil Olahan Data Peneliti

Pada Gambar 3 terlihat bahwa persentase resep racikan yang  $\leq 60$  Menit pada bulan Juli 2022 sebesar 100%, bulan Agustus sebesar 98% dan bulan September sebesar 100%. Hal ini disebabkan karena ketersediaan obat di instalasi farmasi lantai 3 Gedung 3 Rumah Sakit X Bekasi tidak tersedia sehingga petugas harus mengambil obat ke Instalasi Farmasi di lantai 1 Gedung 4.

Penelitian dari Deasi Wikandari dan Mahmuluddin (2021) juga memberikan hasil mengenai evaluasi waktu tunggu pelayanan resep pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. R. Soedjono Selong dengan hasil persentase resep racikan yang telah sesuai dengan Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008 dengan persentase 92%. (Deasi wulandari, 1967)

Apabila dilihat dari jumlah kunjungan pasien Poli Anak Eksekutif pada bulan Juli sebanyak 4.582 pasien lebih sedikit dibanding bulan Agustus yaitu sebanyak 6.269 pasien dan mengalami kenaikan kembali jumlah kunjungan pasien dibulan Sepetember 2022 menjadi 6.439 pasein yang tentunya hal ini akan menambah jumlah resep disetiap bulannya.

Jumlah kunjungan pasien ini dapat disebabkan salah satunya adalah karena adanya perubahan cuaca dari musim kemarau ke musim hujan, yang mana tubuh perlu penyesuaian kembali atas perubahan cuaca, ditambah masa pandemi Covid-19 masih berlangsung. Kenaikan rata- rata waktu tunggu pelayanan resep pasien Poli Anak Eksekutif di Rumah Sakit X Bekasi tersebut masih sesuai dengan standar Kepmenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008.

Meskipun rata – rata waktu tunggu pelayanan resep sudah memenuhi standar Kepmenkes No.129/Menkes/SK/II/2008 pihak manajemen tetap harus memperhatikan kebutuhan sumber daya manusia (SDM). Apabila jumlah pasien melonjak dan jumlah SDM dibagian farmasi masih tetap, ini akan mempengaruhi waktu pelayanan resep yang berdampak terhadap penurunan standar waktu pelayanan yang sudah ditetapkan oleh Kepmenkes No.129/Menkes/SK/II/2008. Oleh karena itu, kesesuaian kapasitas kerja setiap sumber daya manusia dengan jumlah resep harus diperhatikan.

Adapun kendala yang dialami oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah banyaknya resep obat pasien yang tidak tertulis data dengan lengkap terutama pada bagian waktu sehingga menyulitkan dalam pendataan waktu pelayanan yang dilakukan.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Poli Anak Eksekutif di Rumah Sakit X Bekasi periode bulan Juli – September 2022, dapat disimpulkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan pada bulan Juli sebanyak 09 menit 11 detik, bulan Agustus sebanyak 11 menit 09 detik dan pada bulan



September 2022 sebanyak 12 menit 04 detik, sedangkan untuk resep racikan pada bulan Juli sebanyak 24 menit 02 detik, pada bulan Agustus sebanyak 30 menit 15 detik dan bulan September sebanyak 31 menit 20 detik. Jumlah rata-rata waktu tunggu pelayanan resep ini sudah memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit sesuai dengan Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu untuk jenis resep non racikan  $\leq 30$  menit dan untuk jenis resep racikan  $\leq 60$  menit.

Selanjutnya untuk persentase resep non racikan  $\leq 30$  menit bulan Juli 2022 adalah 100%, bulan Agustus 2022 adalah 100% dan bulan September 2022 adalah 100%. Sedangkan persentase resep racikan  $\leq 60$  menit bulan Juli 2022 adalah 100%, bulan Agustus 2022 adalah 98% dan bulan September 2022 adalah 100%.

### **Saran**

Adapun saran dari hasil penelitian ini yaitu, perlunya penambahan Sumber Daya Manusia (SDM), memperhitungkan ketersediaan obat dengan mengevaluasi stok minimal dan stok maksimal obat dan terakhir saran untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian mengenai waktu tunggu pada pasien BPJS di Rumah Sakit X Bekasi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Apriani, L., Setyawati, H., Anindita, P. R., & Pramita, A. A. (2023). Waktu Tunggu Pelayanan Resep pada Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Rawat Inap FA-MITRA Warukulon. *2*(2), 56–64.
- Artini, K. S., & Ardy, H. (2020). Hubungan Tingkat Pengetahuan Pasien Terhadap Perilaku Swamedikasi Nyeri yang Rasional di Apotek Harish Farma Kabupaten Sukoharjo. *Inpharmmed Journal*, *4*(1), 34–42. <https://doi.org/10.21927/inpharmmed.v>
- Deasi wulandari, M. (1967). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien di RSUD Dr.R. Soedjono Selong. *Angewandte Chemie International Edition*, *6*(11), 951–952., I(September), 5–24.
- Hidayah, H., Amal, S., & Hana Herdiani, N. (2021). Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit 'X' Karawang. *Majalah Farmasetika*, *6*(Suppl 1), 42. <https://doi.org/10.24198/mfarmasetika.v6i0.36674>
- RI, M. K. (2008). Menteri Kesehatan Republik Indonesia No : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayan Minimal Rumah Sakit. Ph.D. Thesis, Central-South University of Technology, China, *76*(3), 282. <https://www.regulasip.id/book/9233/read>
- Wiyanti. (2019). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan dan Non Racikan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Klinik PPK I Kesehatan Akademi Militer. *Progress in Retinal and Eye Research*, *561*(3), S2–S3.