

ANALISIS LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI APOTEK BPJS RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PELAMONIA

Analisis Waiting Time On Prescription Services In Bpjs Pharmacy Pelamonia Hospital

Veronica Dampung¹, Ita Purnama Sari², Citra Rahayu³, Rusli⁴

¹Bagian Farmasi, StikesPelamoniaKesdam VII/Wirabuana
(email:veronicamd@gmail.com)

²Bagian Farmasi, StikesPelamoniaKesdam VII/Wirabuana
(email: itapurnamasari.mks@gmail.com)

³Bagian Farmasi, StikesPelamoniaKesdam VII/Wirabuana
(email:citracite@gmail.com)

⁴Bagian Farmasi, Politeknik Kesehatan Kemenkes RI Makassar
(email: rusfar67@yahoo.com)

Alamat Korespondensi:

Ita Purnama Sari Amd. Farm
Prodi D III Farmasi
Stikes Pelamonia Kesdam VII/Wirabuana
Makassar, 90125
HP: 085397029028
Email: itapurnamasari.mks@gmail.com

<https://doi.org/10.32382/mf.v14i2.600>

ABSTRACT

In Pharmacy installation TK II Pelamonia Hospital there waiting time for prescription services that have not reached the minimum service standard (SPM), This is not in accordance with the Decree of the Minister of Health No. 129 / Menkes / SK / II / 2008 concerning Standards Hospital Minimum Services. So this study aims to analyze timeliness of waiting time for prescribing BPJS patients with minimum service standards hospital. This research uses Non Probability Accidental Sampling method on the prescription of outpatients of the Social Security Organizing Body (BPJS) at TK II Pelamonia Hospital. The research time was carried out with a sample of 1,466 recipes with 1,159 non-concoction recipes and 307 concoction recipes. The research was carried out by observation direct and calculation of the waiting time for non-concoction recipe services and concoctions. The conclusion of this study is the long waiting time for non-concoction prescription services has a 32 minute waiting time not standard and the recipe recipe has a waiting time of 45 minutes according to the standard.

Keywords : Service With Minimal Standard, Prescription Waiting Time.

ABSTRAK

Di instalasi Farmasi Rumah Sakit TK II Pelamonia terdapat waktu tunggu pelayanan resep yang belum mencapai standar pelayanan minimal (SPM), Hal tersebut belum sesuai dengan 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 BPJS dengan standar pelayanan minimal rumah sakit. Penelitian ini menggunakan metode *Non Probability Accidental Sampling* terhadap resep pasien rawat jalan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit TK II Pelamonia. Waktu penelitian dilakukan dengan jumlah sampel 1.466 dengan 1.159 resep non racikan dan 307 resep racikan. Penelitian dilakukan dengan pengamatan langsung dan penghitungan lama waktu tunggu pelayanan resep non racikan dan racikan. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu lama waktu tunggu pelayanan resep non racikan mempunyai waktu tunggu 32 menit tidak sesuai standar dan resep racikan mempunyai waktu tunggu 45 menit sesuai dengan standar.

Kata kunci : Standar Pelayanan Minimal, Waktu Tunggu Pelayanan Resep

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki dan memiliki peran yang sangat penting dalam peningkatan derajat kualitas kesehatan masyarakat. Maka dari itu rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Pelamonia adalah Rumah Sakit milik TNI Angkatan Darat yang merupakan badan pelaksana Kesehatan Kodam XIV HASANUDDIN, sebagai Badan Pelaksana di bidang Kesehatan di Lingkungan Kodam XIV HASANUDDIN Rumah sakit Pelamonia mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi prajurit Tentara Nasional Indonesia (TNI), Aparatur Sipil Negara (ASN) beserta keluarganya yang berhak di jajaran Kodam XIV HASANUDDIN. Selain itu Rumah Sakit TK II Pelamonia juga memberikan pelayanan kesehatan bagi penderita dengan status BPJS, KIS, pasien perusahaan dan masyarakat umum dengan memanfaatkan kapasitas lebih yang dimiliki selain dari itu juga sebagai Rumah Sakit rujukan bagi penderita dari sekitar Kawasan Timur Indonesia.

Salah satu yang dijadikan indikator dari SPM (Standar Pelayanan Minimal) untuk pelayanan farmasi rumah sakit adalah waktu tunggu pelayanan obat dengan parameter standar waktu tunggu untuk pelayanan obat jadi maksimal 30 menit dan pelayanan obat racikan maksimal 60 menit. (Permenkes, 2008).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02/MENKES/068/I/2010 tentang Kewajiban menggunakan obat generik di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pemerintah menyatakan bahwa Instalasi Farmasi Rumah Sakit adalah instalasi rumah sakit yang mempunyai tugas menyediakan, mendistribusikan informasi dan evaluasi tentang obat (DepKes, 2010).

METODE

Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Juli di Apotek BPJS Rumah Sakit TK II Pelamonia. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan prospektif yang bertujuan untuk menganalisis lama waktu tunggu pelayanan resep di Apotek BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit TK II Pelamonia.

Populasi dan Sampel

Populasi

Semua pasien Rawat Jalan di Apotek BPJS Rumah Sakit TK II Pelamonia yang menyerahkan resep obat pada rentang waktu *peak time* yaitu pada waktu jam (08.00-10.50), (11.00-13.50), (14.00-17.00) Pada tanggal 09 Juli sampai 13 Juli 2018.

Sampel

Semua resep pasien yaitu resep racikan dan non racikan yang diserahkan pada rentang waktu *peak time* tersebut.

Pengumpulan Data

Dengan menggunakan form pencatatan waktu tunggu, stopwatch dan juga resep racikan dan non racikan.

Analisis Data

Dalam analisis ini umumnya hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase jumlah resep racikan dan non racikan, serta rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan dengan menggunakan *peak time* yaitu pada waktu jam (08.00-10.50), (11.00-13.50), (14.00-17.00).

HASIL

Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi suatu mutu pelayanan adalah dimensi waktu lama pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan pada Kepmenkes Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Oleh karena itu, dilakukan pengukuran waktu tunggu pelayanan resep di RS. TK II Pelamonia yang menyerahkan resep obat pada rentang waktu *peak time* yaitu pada waktu jam (08.00 – 10.50), (11.00-13.50), (14.00-17.00) dan Pengambilan data dilakukan pada tanggal 09–13 Juli 2018.

Pada *peak time* tersebut banyak resep yang masuk secara bersamaan setelah pasien dari poliklinik, secara bersamaan setelah pasien mendapatkan resep lalu mengambil obatnya ke Apotik BPJS Rawat Jalan Rs. TK II Pelamonia.

Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar merupakan salah satu rumah sakit rujukan angkatan darat untuk wilayah Indonesia Timur yang melayani pasien Militer dan PNS angkatan darat beserta keluarga. Dari tahun ketahun yang berkunjung ke Rs. TK II Pelamonia mengalami peningkatan pasien, yang berarti meningkatnya kepadatan jumlah antrian pendaftaran di rumah sakit dan akan berdampak pada waktu tunggu pasien menjadi lebih lama.

Waktu tunggu pelayanan obat racikan membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan dengan pelayanan resep non racikan hal ini

dikarenakan obat racikan memerlukan waktu yang lebih, tidak hanya mempersiapkan obat tetapi juga perlu perhitungan dosis obat, penimbangan bahan obat, serta melakukan peracikan baik dalam bentuk puyer, kapsul, dan sediaanlainnya.

Dari hasil penelitian sediaan resep racikan yang ada di RS TK II Pelamonia yaitu : puyer, kapsul dan salep. Penelitian ini dilaksanakan dengan cara pengumpulan data melalui lembar observasi waktu tunggu pelayanan resep. Pengambilan data sampel yang masuk di Apotik BPJS Rawat Jalan pada hari senin – jumat baik pada jam sibuk maupun diluar jam sibuk pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, petugas dalam melakukan pelayanan resep baik non racikan maupun racikan telah sesuai SPO (Standart Operating Prosedur) yang berlaku di Apotik RS. TK II Pelamonia Makassar.

Dari hasil penelitian, waktu tunggu pelayanan resep yang meliputi resep non racikan maupun racikan waktu tunggu pelayanan resep non racikan dengan jumlah resep 1.159 resep memiliki waktu tunggu yaitu 32 menit sedangkan untuk waktu tunggu pelayanan resep racikan sendiri dengan jumlah resep 307 memiliki waktu tunggu sekitar 45 menit.

Berdasarkan Kepmenkes RI No.129/Menkes/SKII/2008 tentang SPM Rumah Sakit kategori kepelayanan kefarmasian yaitu 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 ≤ 30 menit. Sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan pasien menerima obat racikan dengan standar minimal yang ditetapkan ≤ 60 menit.

Maka jika dibandingkan antara waktu tunggu pelayanan resep di Apotik BPJS Rawat Jalan RS.TK II Pelamonia dengan standar minimal menurut KepMenkes Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SKII/2008 maka waktu tunggu pelayanan resep belum sesuai, karena melebihi dari standar minimal yang telah ditetapkan.

KESIMPULAN

Dari jumlah resep yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebanyak 1466 resep dengan jumlah resep racikan 307 resep dan 1159 merupakan resep obat jadi atau non-racikan. Lama waktu tunggu pelayanan resep obat racikan yaitu rata-rata 45 menit dan non racikan yaitu rata-rata 32 menit.

Waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pada jam (11.00-13.50) merupakan waktu tunggu terlama, Sedangkan pada jam (08.00-10.50) merupakan waktu tunggu tercepat pada pelayanan resep obat racikan dan non racikan.

Respon time obat non racikan tidak sesuai dengan standar pelayanan resep minimal yang dipersyaratkan oleh KepMenkes RI Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal resep obat jadi dimana standar minimal obat non racikan yaitu ≤ 30 menit.

SARAN

Perlu adanya evaluasi pada sistem pelayanan sehingga tidak terjadi jeda waktu yang tidak sesuai standar yang diberlakukan oleh Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk mencoba meneliti lama waktu tunggu berdasarkan tiap proses mulai dari menerima resep sampai dengan penyerahan obat kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor741/Menkes/Per/VII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta; 2008.
- Menkes Ri. (2008). Keputusan Menteri Kesehatan Ri Nomor 129/Menkes/Sk/Ii/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI, No.1204/MENKES/SK/X/2004, tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02/MENKES/068/I/2010.

Tabel

| Hari | Resep Racikan | | Resep Non Racikan | |
|------------------|----------------------|---------------------|--------------------------|---------------------|
| | Jumlah resep | Waktu Tunggu | Jumlah resep | Waktu Tunggu |
| Senin | 45 | 0:47 | 298 | 0:46 |
| Selasa | 74 | 0:39 | 190 | 0:21 |
| Rabu | 53 | 0:47 | 218 | 0:31 |
| Kamis | 87 | 0:41 | 249 | 0:31 |
| Jumat | 48 | 0:52 | 204 | 0:30 |
| Total | 307 | 3:48 | 1159 | 2:42 |
| Rata-Rata | 61,4 | 0:45 | 231,8 | 0:32 |

Media Farmasi

pISSN : 0216-2083
eISSN : 2622-0962

Diterbitkan Oleh:
Jurusan Farmasi
Poltekkes Kemenkes Makassar

Vol. XIV. No. 2, OKTOBER 2018

MEDIA FARMASI
POLITEKNIK KESEHATAN MAKASSAR

Penasehat : Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Makassar
Penanggung Jawab : Ketua Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan
Kemenkes Makassar

Dewan Redaksi

Ketua : Santi Sinala, S.Si, M.Si, Apt
Anggota : Hendra Stevani, S.Si, M.Kes, Apt
Sisilia Teresia Rosmala Dewi, S.Si, M.Kes, Apt
Muli Sukmawaty, S.Farm, Apt
Muhammad Riswan, S.Kom

Mitra Bestari : Dr. Islamudin Ahmad, M.Si, Apt (Universitas Mulawarman)
DR. Rusli, Sp.FRS, Apt
DR. Hj. Nurisyah, M.Si, Apt (Poltekkes Makassar)
DR. Sesilia Rante Pakadang, M.Si, Apt (Poltekkes Makassar)
DR. H. Asyhari Asyikin, S.Farm, M.Kes (Poltekkes Makassar)

Alamat Redaksi : Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Makassar
Jl. Baji Gau No.10 Makassar
Telp. 0411-854021, 830883 Fax. 0411-830883
Kode pos 90134

Website :

<http://journal.poltekkes-mks.ac.id/ojs2/index.php/mediafarmasi/index>

EDITORIAL

Pembaca yang budiman, ucapan syukur Alhamdulillah kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena berkat rahmat dan anugerahNya sehingga penerbitan Vol. XIV No.2, Oktober 2018 MEDIA FARMASI POLITEKNIK KESEHATAN MAKASSAR dapat terlaksana dan telah mendapat legalitas sebagai media resmi dari Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) dengan nomor penerbitan pISSN No. **0216-2083** dan e-ISSN No. **2622-0962**.

Media Farmasi Politeknik Kesehatan Makassar merupakan suatu wadah dalam menampung aspirasi ilmiah sehingga dapat menggugah motivasi dan inovasi dari dosen di lingkup Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Makassar serta artikel dari simpatisan untuk melakukan kajian ilmiah.

Media Farmasi Politeknik Kesehatan Makassar diterbitkan 2 kali dalam setahun yaitu pada bulan April dan Oktober. Sebagai majalah ilmiah, Media Farmasi mengembangkan misi dalam memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan khususnya di bidang farmasi

Akhirnya redaksi sangat berharap bahwa semua artikel yang disajikan dalam edisi ini dapat memberi apresiasi keilmuan di bidang kesehatan bagi kita semua. Oleh karena itu kritikan dan saran sangat kami harapkan demi kesempurnaan edisi-edisi selanjutnya.

Selamat membaca

Makassar , Oktober 2018

Redaksi

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| Pengaruh Pemberian Ekstrak Etanol Daun Afrika (<i>Vernonia amygdalina</i> Del.) terhadap Kadar Asam Urat Darah Mencit Jantan (<i>Mus musculus</i>) <i>Jumain, Asmawati, Rini Karnita</i> | 1 |
| Efektivitas Pemberian Rebusan Daun Pandan Wangi (<i>Pandanus Amaryllifolius</i> Roxb.) terhadap Penurunan Kadar Glukosa Darah Mencit (<i>Mus musculus</i>) <i>Amran Nur, Desi Reski Fajar, Musdalifah</i> | 9 |
| Uji Efek Analgetik Infusa Jahe (<i>Zingiber officinale</i> Roscoe) terhadap Hewan Uji Mencit Jantan (<i>Mus musculus</i>) <i>Sisilia T. Rosmala Dewi, Hiany Salim</i> | 15 |
| Pengaruh Usia dan Tingkat Pendidikan terhadap Pemahaman Pasien Setelah Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Makale Kabupaten Tana Toraja Tahun 2018 <i>Estherina Allo Payung, Septyani Mambela</i> | 21 |
| Uji Daya Hambat Antibiotika Terhadap Bakteri Penyebab Infeksi Saluran Kemih Di Rumah Sakit Salewangang Maros <i>Andi Dian Aulia Saudi, Rusdy</i> | 27 |
| Uji Aktivitas Ekstrak Buah Pare (<i>Momordica charantia</i> L) terhadap Pertumbuhan <i>Propionibacterium acnes</i> <i>Dwi Rachmawaty Daswi, Asmawati</i> | 32 |
| Analisis Kandungan Merkuri (Hg) pada Sediaan Krim Pemutih yang Beredar di Pasaran Kota Makassar dengan Menggunakan Metode Spektrofotometri Serapan Atom <i>Dedy Ma'ruf, Andi Asmawati, Ririn Muliana</i> | 36 |
| Penentuan Total Polifenol Ekstrak Etanol Kulit Kecapi (<i>Sandoricum koetjape</i>) dari Lamasi Kabupaten Luwu <i>Santi Sinala, Minati, Alfrida Monica Salasa</i> | 41 |
| Uji Potensi Antimikroba Hasil Fraksinasi Ekstrak Daun Kecombrang (<i>Etlingera elatior</i>) terhadap <i>Candida albicans</i> Penyebab Keputihan Pada Ibu Hamil <i>St. Ratnah, Alfrida Monica Salasa, H. Ismail Ibrahim</i> | 45 |

| | |
|--|----|
| Efek Konseling terhadap Tingkat Pengetahuan Ibu pada Terapi Diare Balita <i>Khaerani, Surya Ningsi, Andi Try Resti Fauziah Sahib</i> | 51 |
| Uji Daya Hambat Daun Tammate (<i>Lannea coromandelica</i>) terhadap Bakteri <i>Propionibacterium acnes</i> dan <i>Escherichia coli</i> <i>Nurlaela, Abd.Karim, Taufiq Dalming</i> | 59 |
| Efektivitas Ekstrak Air Buah Belimbing Wuluh (<i>Averrhoa bilimbi</i>) Terhadap Pertumbuhan <i>Propionibacterium acnes</i> <i>Arisanty, Rara Puspa Dewi</i> | 66 |
| Aktivitas Perasan Biji Pinang (<i>Areca catechu</i> L.) terhadap Pertumbuhan <i>Streptococcus mutans</i> <i>Ikke Nurjanna, Hendra Stevani, Ratnasari Dewi</i> | 72 |
| Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasin di Depo IGD Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar <i>Rahmawati, Desi Reski Fajar, Ira Widya Sari</i> | 78 |
| Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Pelamonia <i>Veronika Dampung, Ita Purnama Sari, Citra Rahayu, Rusli</i> | 85 |