

KESESUAIAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP BPJS RAWAT JALAN DI RS X JAKARTA

COMPLIANCE WITH WAITING TIME FOR BPJS OUTPATIENT PRESCRIPTION SERVICES at RS X JAKARTA

M. Fathan Nugrah Utama¹, Umul Angga Brahmono², Dwi Febriyanti³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) IKIFA

email penulis korespondensi : mohammadfathan@ikifa.ac.id

No. HP korespondensi: 081574333984

ABSTRAK

Latar Belakang: Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bahwa untuk resep racikan adalah ≤ 60 , dan untuk resep non racikan adalah ≤ 30 . Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RS X Jakarta.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode observasional terhadap resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan yang masuk di Instalasi Farmasi RS X Jakarta bulan Februari 2024. Data yang diperoleh berupa waktu tunggu pelayanan resep yang kemudian di analisis menggunakan MS Excel .

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RS X Jakarta Resep racikan adalah 42 menit, sedangkan Resep non racikan adalah 28 menit

Kesimpulan: hasil penelitian terhadap waktu tunggu pelayanan resep BPJS rawat jalan di Instalasi Farmasi RS X Jakarta bulan Februari 2024 untuk Resep obat jadi (Non Racikan) adalah 95,53% yang sesuai dan untuk Resep Racikan dengan persentase 92,63% yang sesuai.

Kata kunci : Kesesuaian, Waktu Tunggu, pelayanan Resep Rawat Jalan

ABSTRACT

Background: According to the Minister of Health of the Republic of Indonesia's Decree Number 129 of 2008 regarding the Minimum Service Standards for Hospitals, the waiting time for compounded prescriptions should be ≤ 60 minutes, and for non-compounded prescriptions should be ≤ 30 minutes. The purpose of this study is to determine the compliance with the waiting time for compounded and non-compounded prescription services for outpatient patients at the Pharmacy Installation of RS X Jakarta

Method: This study is a descriptive research using an observational method on compounded and non-compounded prescriptions of outpatient patients at the Pharmacy Installation of RS X Jakarta in February 2024. The data obtained on waiting times for prescription services were then analyzed using MS Excel

Results: The results showed that the waiting time for compounded prescriptions at the Pharmacy Installation of RS X Jakarta was 42 minutes, while for non-compounded prescriptions it was 28 minutes.

Conclusion: The study results on the waiting time for outpatient prescription services at the Pharmacy Installation of RS X Jakarta in February 2024 showed that for non-compounded prescriptions (BPJS outpatient), 95.53% were in compliance, and for compounded prescriptions, 92.63% were in compliance.

Keywords: Compliance, Waiting Time, Outpatient Prescription Services.

PENDAHULUAN

Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Bagian penting dari suatu pelayanan kesehatan adalah tersedia dan dipatuhi standar, karena pelayanan kesehatan yang bermutu adalah bila pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai dengan standar yang ada. Salah satu indikator pelayanan farmasi yang diatur dalam SPM rumah sakit adalah waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racikan) dan racikan. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Adapun standar lama waktu pelayanan obat non racikan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan adalah ≤ 30 Menit. Sedangkan, waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan dengan standar waktu ≤ 60 Menit. (Permenkes RI,2008)

Waktu tunggu pelayanan resep juga mempengaruhi harapan pasien terhadap suatu pelayanan rumah sakit khususnya pada pelayanan instalasi farmasi rumah sakit. Apabila pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan salah satunya pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit maka pasien sebagai konsumen akan berpikir kembali untuk berkunjung kembali ke rumah sakit sehingga dapat mempengaruhi angka kunjungan rumah sakit. (Made,2022) Solusi yang dapat diambil untuk mengurangi waktu tunggu di pelayanan kesehatan adalah dengan membuat kebijakan tertulis dalam bentuk SOP standar pelayanan terhadap waktu tunggu pasien di rawat jalan yang diberlakukan, sehingga adanya pedoman dan sasaran bagi petugas dalam melaksanakan pelayanan. Jika standar sudah ditetapkan dapat meningkatkan kedisiplinan petugas sehingga terciptanya kerjasama dan meningkatkan kesadaran satu sama lain dan untuk lebih saling memperhatikan akan pentingnya akan waktu pelayanan di rawat jalan yang diberikan kepada pasiennya (Laililyah,2017)

Berdasarkan penelitian di Instalasi Farmasi Dik Pusdiskes kosdiklat TNI AD Kramat Jati Jakarta Timur untuk jenis resep racikan 26 Menit dan untuk obat jadi 14 Menit. (Tamri,2018) Di RS St.Carolus untuk resep non racikan adalah 20 menit dan untuk resep racikan adalah 45 menit. (Kristina,2024) Menurut hasil survei pendahuluan yang dilakukan di Instalasi Farmasi RS X Jakarta terhadap resep BPJS rawat jalan pada Bulan Desember 2023 didapatkan 6.260 resep terdiri dari 4.508 resep non racikan sebanyak 41 resep (0, 90%) yang tidak sesuai yaitu diatas 30 Menit dan dari 1.752 resep racikan sebanyak 79 resep (4,50%) yang tidak sesuai yaitu diatas 60 Menit. Berdasarkan latar belakang diatas, maka perlu dilakukan penelitian kembali untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu beserta perkembangan waktu tunggu di instalasi farmasi RS X Jakarta

METODE

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang dilakukan secara *Retrospektif* pada resep BPJS pasien bulan Februari 2024 di Instalasi Farmasi RS X Jakarta. Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah semua resep racikan dan non racikan pasien BPJS bulan Februari 2024 sebanyak 6974 lembar resep, sehingga menggunakan teknik sampling yaitu total sampling dengan jumlah Pengumpulan data menggunakan dari sistem PMKP (Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien) RS X Jakarta. Analisis data menggunakan analisis univariat dan data disajikan dalam bentuk tabel yang selanjutnya dilakukan pembahasan dan kesimpulan.

HASIL

Berdasarkan penelitian terhadap waktu tunggu pelayanan resep BPJS rawat jalan di IFRS RS X Jakarta bulan Februari 2024 diperoleh 6974 lembar resep dengan jumlah 5455 resep non racikan dan 1519 racikan, yang diperoleh dari pengambilan resep yang telah diberikan nomor antrian hari Senin – Jumat pukul 09.00 – 15.00 WIB. Adapun hasil penelitian dapat dilihat dibawah :

A. Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Non Racikan

Pelayanan resep non racikan adalah pelayanan resep langsung disiapkan tanpa melalui proses penggerusan. Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai menerima obat (Permenkes,2017).

Tabel 1. Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Non Racikan

| Kesesuaian Waktu Tunggu | Jumlah Resep | Persentase (%) | Rata – rata Waktu Tunggu Non Racikan |
|-------------------------|--------------|----------------|--------------------------------------|
| Sesuai | 5211 | 95,53% | 28 menit |
| Tidak Sesuai | 244 | 4,47% | |
| Total | 5455 | 100% | |

Hasil diatas menjelaskan dari 5455 pelayanan resep obat non racik diperoleh hasil jumlah resep yang sesuai sebanyak 5211 lembar resep dengan persentase 95,53% dan sebanyak 244 lembar resep yang tidak sesuai dengan persentase 4,47%, sehingga diperoleh rata – rata waktu tunggu non racikan adalah 28 menit.

B. Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan

Resep racikan adalah resep yang emngandung obat yang perlu dibentuk dengan mengubah atau mencampur sediaan obat atau bahan aktif (Permenkes,2017).

Tabel 2. Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan

| Kesesuaian Waktu Tunggu | Jumlah Resep | Persentase (%) | Rata – rata Waktu Tunggu Racikan |
|-------------------------|--------------|----------------|----------------------------------|
| Sesuai | 1407 | 92,63% | 42 menit |
| Tidak Sesuai | 112 | 7,37% | |
| Total | 1519 | 100% | |

Hasil diatas menjelaskan dari 1519 pelayanan resep obat racikan diperoleh hasil jumlah resep yang sesuai sebanyak 1407 lembar resep dengan persentase 92,63% dan sebanyak 112 lembar resep yang tidak sesuai dengan persentase 7,73%, sehingga diperoleh rata – rata waktu tunggu racikan adalah 42 menit

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi terdapat ketidaksesuaian waktu tunggu yaitu waktu penyerahan kepada pasien, dimana saat resep sudah selesai dikemas oleh petugas tidak langsung diserahkan kepada pasien melainkan ditumpuk terlebih dahulu. Ketidaksesuaian waktu tunggu juga disebabkan banyaknya resep yang masuk pada jam – jam tertentu, ketersediaan obat di depo farmasi yang kosong, selain itu disebabkan sistem komputerisasi di IFRS RS X Jakarta yang eror sehingga menunggu IT untuk memperbaikinya. Adapun kekosongan obat yang terjadi pada obat aspilet 80 mg yang disebabkan kosong dari pabrik. Untuk mengatasi kekosongan obat aspilet, Apoteker mengkonfirmasi kepada dokter dan dokter mengganti obat aspilet dengan bodrexin yang memiliki kandungan yang sama.

Selain itu, IFRS RS X Jakarta berupaya melakukan pemeliharaan berkala terhadap fasilitas dan peralatan di depo farmasi, menempelkan aturan standar waktu tunggu pelayanan resep pada ruang kerja agar pegawai dapat mematuhi standar yang telah ditetapkan, pemberian pelatihan untuk peningkatan kemampuan pegawai terutama dalam membaca resep, serta penambahan jumlah SDM farmasi. Diharapkan dengan upaya – upaya yang diberikan dapat meningkatkan mutu pelayanan yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan resep.

Hal ini sejalan dengan teori yang mengemukakan bahwa beberapa faktor yang berkontribusi pada lamanya waktu tunggu farmasi rawat jalan diantaranya adalah ketidaksesuaian pemetaan pola

kerja Sumber Daya Manusia (SDM) di farmasi, komunikasi dengan dokter penulis resep (tulisan tidak terbaca atau kosongnya obat), belum adanya regulasi yang mengatur bahwa dokter wajib melakukan resep elektronik dalam sistem peresepan (Maulana,2023). Dampak dari waktu tunggu yang lama menyebabkan ketidakpuasan pasien, dan tidak terjadi adanya loyalitas pasien (Muah,2014). Rumah sakit hendaknya memberikan pelayanan yang berkualitas, karena kualitas layanan yang rendah akan mempengaruhi jumlah pasien yang datang ke rumah sakit (Muah,2017).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep BPJS rawat jalan di Instalasi Farmasi RS X Jakarta bulan Februari 2024 untuk Resep obat jadi (Non Racikan) yang sesuai adalah 95,53% dengan rata-rata waktu tunggu 28 menit dan untuk Resep non Racikan yang sesuai adalah 92,63% dengan rata-rata waktu tunggu 42 menit. Adapun saran diharapkan Rumah Sakit dapat mempertahankan mutu pelayanan yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan resep agar terciptanya kepuasan dan kenyamanan bagi pasien yang datang ke Rumah Sakit dan untuk penelitian selanjutnya dilakukan pengukuran evaluasi waktu tunggu pelayanan resep.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas karunia dan rahmatNya, peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih kepada STIKes IKIFA yang telah memfasilitasi baik dana dan waktu bagi peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih juga kepada RS X Jakarta yang telah bersedia menjadi tempat penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kristina, I., 2022. *Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum Rawat Jalan di RS St. Carolus Jakarta Periode Juni 2022*. Jakarta: Fakultas Farmasi Poltekkes Kemenkes Jakarta II, hal. 245. Tersedia di: [Diakses 12 Juni 2024].
2. Lailiyah, N. dan Subekti, H., 2017. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), hal. 102-112. Tersedia di: [Diakses 12 Juni 2024].
3. Made, K.M. dan Vitalia, F.C., 2022. Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit: Sistematik Review. *Jurnal Kesehatan*, 13(2), hal. 408. Tersedia di: [Diakses 12 Juni 2024].
4. Maulana, A., Akhada, dr. Sp.U., 2023. *Buku Rumah Sakit Sebagai Learning Organization: Dinamika dan Aplikasi*. Yogyakarta: Stiletto Book, hal. 47-49.
5. Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, hal. 4.
6. Mu'ah, M., 2014. *Buku Kualitas Layanan Rumah Sakit*. Sidoarjo: Zifatama, hal. 3.
7. Mu.'ah, M., 2014. *Buku Loyalitas Pelanggan: Tinjauan Aspek Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Zifatama, hal. 5.
8. Tamri, S., 2018. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD Kramat Jati Jakarta Timur. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2(1), hal. 103-114. Tersedia di: [Diakses 12 Juni 2024].

