

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT RACIKAN DAN
NON RACIKAN PADA PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RSUD
Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI**

Antin Aulia Lestari

Program Studi Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Mohammad Natsir
Bukittinggi

e-mail: antinaulialestario9@gmail.com

Deswati, M.Farm.,Apt

Program Studi Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Mohammad Natsir
Bukittinggi

e-mail: Deswati148@gmail.com

Khairil Armal,S.Si.,Apt.,SpFRS

Program Studi Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Mohammad Natsir
Bukittinggi

e-mail: armalaziz78@gmail.com

Abstrak

Waktu tunggu pelayanan resep adalah lamanya waktu yang dihitung mulai dari pasien menyerahkan resep kepada petugas farmasi hingga obat diterima oleh pasien. Berdasarkan standar pelayanan minimal Rumah Sakit (SPM RS) Kepmenkes No.129/Menkes/SK/II/2008, waktu tunggu pelayanan resep obat racikan yaitu ≤ 60 menit dan resep non racikan yaitu ≤ 30 menit. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisa waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan pada pasien BPJS di RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal atau belum. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah observasional yaitu mengamati secara langsung waktu tunggu pelayanan resep. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Data yang didapatkan oleh peneliti yaitu 389 resep yang terdiri dari 48 resep racikan dan 341 resep non racikan. Berdasarkan hasil yang didapatkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep di Apotek rawat jalan di RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi telah memenuhi standar pelayanan minimal (SPM). Rata-rata waktu tunggu pelayanan pada resep racikan yaitu 53.06 menit (3.216 detik) dan resep non racikan yaitu 10.09 menit (654 detik). Adapun faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu yaitu jenis resep, jumlah R/, ketersediaan obat dan fasilitas yang bermasalah/ error seperti mesin prit dan jaringan yang beberapa kali mengalami masalah.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Standar Pelayanan Minimal, obat racikan, obat non racikan.

Abstract

Waiting time for prescription services is the length of time calculated from the time the patient submits the prescription to the pharmacy staff until the medicine is received by the patient. Based on minimum hospital service standards (SPM RS) Minister of Health Decree No.129/Menkes/SK/II/2008, the waiting time for services for compounded drug prescriptions is ≤ 60 minutes and for non-concocted prescriptions is ≤ 30 minutes. The aim of this research is to analyze the waiting time for prescription services for compounded and non-concocted medicines for BPJS patients at Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Hospital, whether they have met the minimum service standards or not. The method used in data collection is observational, namely directly observing the waiting time for prescription services. Sampling was carried out using a purposive sampling technique. The data obtained by the researchers were 389 recipes consisting of 48 concocted recipes and 341 non-concocted recipes. Based on the results obtained, the waiting time for prescription services at the outpatient pharmacy at RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi has met the minimum service standards (SPM). The average waiting time for service for concocted prescriptions is 53.06 minutes (3,216 seconds) and non-concocted prescriptions is 10.09 minutes (654 seconds). The factors that influence the length of waiting time are the type of prescription, the number of R/, the availability of drugs and facilities that have problems/errors such as prit machines and networks that have experienced problems several times.

Keywords: Waiting Time, Minimum Service Standards, compounded medicines, non-compounded medicines.

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan yang langsung dan bertanggung jawab terkait produk farmasi kepada pasien. Pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk mencapai hasil yang dapat diandalkan, untuk peningkatan mutu dengan mengarahkan pengobatan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Tenaga kesehatan, apoteker dan asisten apoteker harus meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilakunya untuk mengelola pelayanan medis sesuai dengan standar pelayanan medis yang berlaku saat ini, sehingga pelayanan medis bermutu (Ach Faruk Alrosyidi & Kurniasari, 2020).

Waktu tunggu merupakan waktu yang dipergunakan oleh petugas medis dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien. Lamanya waktu tunggu pasien menggambarkan bagaimanakah rumah sakit melakukan pengelolaan, suatu komponen pelayanan yang disenadakan dengan harapan dan kondisi pasien. Waktu pelayanan resep adalah hal dalam mengembangkan kualitas layanan kesehatan untuk pasien (Maemunah, 2019) Karena lamanya waktu tunggu layanan kefarmasian akan muncul dampak yang buruk pada sebuah proses produksi, kualitas pelayanan, terutama pada kepuasan pasien (Jaya & Apsari, 2018).

Waktu tunggu pelayanan resep dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan dan waktu tunggu pelayanan obat racikan. Waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan adalah waktu dari pasien memberikan resep sampai pasien menerima obat non racikan, dimana resep obat non racikan ini ialah obat tanpa melakukan tahap peracikan terlebih dahulu oleh tenaga kefarmasian yang berada dalam instalasi farmasi. Sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat racikan, dimana obat akan diracik terlebih dahulu oleh tenaga kefarmasian sesuai takaran yang dianjurkan oleh dokter (Amaliany *et al.*, 2018).

Waktu tunggu pasien didefinisikan sebagai lamanya waktu yang diperlukan pasien mulai dari mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis. Idealnya adalah obat racikan ≤ 60 menit dan obat non racikan ≤ 30 menit. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal (SPM) Rumah Sakit (Kemenkes, 2008).

Beberapa faktor yang akan menyebabkan lama waktu tunggu pelayanan obat dalam instalasi farmasi diantaranya *delay* (penumpukan resep yang tertunda). Komponen ini disebabkan karena faktor kelalaian petugas yang melaksanakan aktivitas lain pada waktu mengerjakan resep sebelumnya sehingga resep yang baru masuk dibiarkan. Faktor-faktor lainnya yaitu obat sering kali kosong dan habis yang memerlukan waktu yang cukup lama dalam mengambil obat ke ruangan logistik farmasi, sarana dan fasilitas seperti pemrograman komputer yang belum sempurna, SDM yang belum terampil ataupun kurangnya tenaga kerja. Serta pengerjaan prosedur yang belum dikerjakan dengan semaksimal mungkin. Faktor ini yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan obat di instalasi farmasi terutama yaitu di apotek rawat jalan (Fitriah & Wiyanto, 2016).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sahlawati & Tamri, 2018) yang menganalisis waktu tunggu pelayanan resep obat di Instalasi Farmasi Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD Kramat Jati Jakarta Timur Tahun 2016. Hasil penelitian tersebut menemukan bahwa rata-rata waktu tunggu untuk jenis resep paten dengan pasien rawat jalan adalah 14 menit 34 detik dimana 60,2%. Sementara untuk resep racikan adalah 26 menit 14 detik 78,3%. Keseluruhan resep baik obat paten dan obat racik rata-ratanya ialah 17 menit 21 detik. Rata-rata waktu tunggu pelayanan jumlah item sedikit 15 menit 44 detik dan jumlah item yang banyak 18 menit 18 detik, sedangkan shift pagi waktu tunggu pelayanan 15 menit 59 detik dan shift sore 18 menit 15 detik, dan ditemukan adanya hubungan antara jenis resep, jumlah item, shift petugas, status pembayaran pasien, dengan waktu tunggu pelayanan resep obat.

Waktu yang diperlukan untuk seseorang pasien untuk mendaftar pengobatan hingga mendapatkan obat di apotek. Dibutuhkan waktu 30 menit untuk produk obat non racikan dan 60 menit untuk produk obat racikan. Jika melebihi tingkat pelayanan minimal di Rumah Sakit berarti itu ada kesalahan atau error (Kemenkes, 2008).

Untuk menganalisa waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan pada pasien rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Apakah di Rumah Sakit tersebut sudah memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) kefarmasian di Rumah Sakit berdasarkan Kemenkes No 129 Tahun 2008, untuk kategori lama waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian *deskriptif* dengan menggunakan metode *observasional*. Metode *observasional* yaitu dengan mengamati langsung waktu pelayanan resep obat racikan dan non racikan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Variabel bebas (*Independen*) pada penelitian ini yaitu resep racikan dan non racikan yang meliputi (jenis resep, jumlah R/, ketersediaan obat dan jumlah SDM) pada pasien BPJS rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Sedangkan variabel terikat (*Dependen*) yaitu waktu tunggu pelayanan terhadap seluruh resep pasien BPJS rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

Populasi penelitian ini adalah semua resep pasien BPJS rawat jalan yang masuk setiap hari senin sampai jum'at di apotek RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Pada pengambilan data awal di ruang rekam medik di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi selama sebulan terdapat kurang lebih 15.000 lembar resep obat non racikan dan racikan pada pasien rawat jalan di apotek RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh resep non racikan dan di apotek rawat jalan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

Penentuan jumlah sampel ini dilakukan rumus slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Nilai standar error 5% (0,5)

Adapun perhitungan sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{15.000}{1 + 15.000 (0,5)^2}$$

$$n = \frac{15.000}{38,5}$$

$$n = 389$$

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah *observasi/* pengamatan langsung dengan instrumen penelitian ini, menggunakan Lembar Pengumpulan Data (LPD).

Adapun alat untuk membantu proses penelitian ini yaitu menggunakan stopwatch sebagai alat untuk menghitung waktu, pena, dan menggunakan kalkulator waktu untuk menghitung waktu dari penerimaan resep hingga obat diserahkan, *Microsoft Excel* dan *spss* sebagai instrument untuk menganalisis data yang didapat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

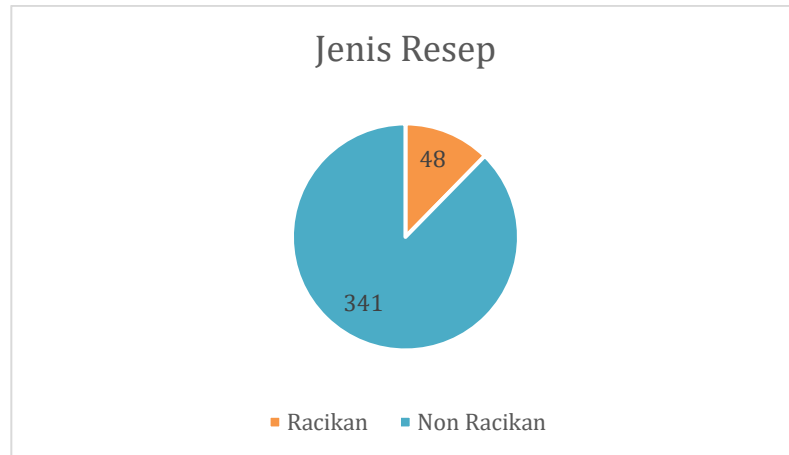
Tabel 1.1

Rata-Rata Sebaran dalam Menit Waktu yang Digunakan Untuk Melayani Resep

No	Jenis resep	Jumlah	Mean	Standar deviasi	SE Mean
1	Racikan	48	53.64917	8.312218	1.330679
2	Non racikan	341	10.92142	7.328756	1.293534

Sumber : Data diolah 2024

Berdasarkan pada tabel diatas dapat dilihat rata-rata waktu pelayanan pengambilan obat jenis resep racikan membutuhkan waktu 53,06 menit (3.216 detik) dan untuk resep non racikan membutuhkan waktu 10,09 menit (654 detik).



Gambar 1. Jenis resep

Tabel 1.2

Sebaran Resep Terhadap Jenis Resep di RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi

No	Jenis resep	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Racikan	48	12.34%
2	Non racikan	341	87.66%
	Total	389	100.00%

Sumber : Data diolah 2024

Pada tabel 1.2 dapat dilihat dari 389 sampel jumlah resep racikan sebanyak 48 resep dan resep non racikan 341 resep, maka proporsi resep non racikan lebih besar dari pada resep racikan. Memiliki nilai persentase sebanyak 12,34 % untuk obat racikan dan persentase sebanyak 87,66% untuk obat non racikan. Dapat disimpulkan banyak resep non racikan yang masuk ke Apotek rawat jalan di RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi dari pada resep racikan.

Tabel 1.3

Sebaran Resep Terhadap Jumlah R/ di RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi

No	Jumlah R/	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	< 5	326	83.80%
2	≥ 5	63	16.20%
	Total	389	100.00%

Sumber : Data Diolah 2024

Pada tabel 1.3 dapat dilihat terdapat jumlah R/ < 5 sebanyak 326 lembar resep pasien dan jumlah R/ ≥ 5 sebanyak 63 lembar resep, maka proporsi jumlah R/ <5 lebih banyak dari pada jumlah R/ ≥ 5. Memiliki nilai persentase sebanyak 83.80% untuk jumlah R/ < 5 dan persentase 16.20% untuk jumlah R/ ≥ 5. Dapat disimpulkan bahwa

jumlah R/< 5 lebih banyak masuk ke Apotek rawat jalan di RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi dibandingkan dengan jumlah R/ \geq 5.

Tabel 1.4

Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan dan Non Racikan di RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi

No	Waktu tunggu Pelayanan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Sesuai SPM	356	91.52%
2	Tidak sesuai SPM	33	8.48%
	Total	389	100.00%

Sumber : Data diolah 2024

Pada tabel 1.4 dapat dilihat resep racikan dan non racikan waktu tunggu pelayanan yang sesuai SPM (cepat) sebanyak 356 lembar resep dan waktu pelayanan yang tidak sesuai SPM (lama) sebanyak 33 lembar resep. Dengan persentase 91.52% untuk resep yang sesuai SPM (cepat) dan 8.48% untuk resep yang tidak sesuai SPM. Dapat disimpulkan bahwa resep racikan dan non racikan dengan kategori waktu tunggu pelayanan yang sudah memenuhi SPM lebih banyak dibandingkan yang tidak memenuhi SPM.

Tabel 1.5

Sebaran Resep Berdasarkan Ketersediaan Obat di RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi

No	Ketersediaan obat	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Terpenuhi	356	91.52%
2	Tidak terpenuhi	33	8.48%
	Total	389	100.00%

Sumber : Data diolah 2024

Pada tabel 1.5 dapat dilihat bahwa ketersediaan obat yang terpenuhi sebanyak 356 resep dan yang ketersediaan obat yang tidak terpenuhi sebanyak 33 resep. Maka persentase 91.52% untuk ketersediaan obat yang terpenuhi sedangkan 8.48% untuk ketersediaan obat yang tidak terpenuhi. Maka dapat disimpulkan bahwa resep yang ketersediaan yang terpenuhi lebih banyak dibandingkan resep yang ketersediaan obat yang tidak terpenuhi.

Tabel 1.1
Tenaga Farmasi (SDM) di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr.Achmad Mochtar
Bukittinggi

No	Jumlah SDM	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	11	94	24.16%
2	12	143	36.76%
3	13	152	39.07%
	Total	389	100.00%

Sumber : Data diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas bahwa dapat dilihat bahwa didapatkan SDM 11 orang memiliki frekuensi 94 resep 24.16%, SDM 12 orang memiliki frekuensi 143 resep 36.76% dan SDM 13 orang memiliki frekuensi 152 resep 39.07%.

Analisis Bivariat (Chi-Square)

Analisis bivariat ini merupakan untuk menunjukkan korelasi antar variabel tergantung pada waktu tunggu pelayanan resep obat pada pasien rawat jalan dengan setiap variabel bebas yaitu jenis resep, jumlah R/, ketersediaan obat dan jumlah SDM.

Tabel 1.2
Analisis Hubungan Antara Variabel Independen dengan Waktu Tunggu Pelayanan
Obat di RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi

Variabel	Waktu Pelayanan		Jumlah	P Value	OR
	Sesuai SPM (Cepat)	Tidak Sesuai SPM (Lama)			
Jenis Resep					
Racikan	40 (83.3%)	8 (16.7%)	48(100%)	0.039	0.362
Non racikan	318(93.3%)	23(6.7%)	341(100%)		
Jumlah R/					
<5	311(95.4%)	15(4.6%)	326(100%)	0.000	7.058

≥5	47(74.6%)	31(8.0%)	63(100%)		
Ketersediaan Obat					
Terpenuhi	331(93.0%)	25(7.0%)	356(100%)	0.037	2.942
Tidak	27(81.8%)	31(8.0%)	33(100%)		
SDM					
11	88(93.6%)	6(6.4%)	94(100%)	0.583	
12	129(90.2%)	14(9.8%)	143(100%)		
13	141(92.8%)	11(7.2%)	152(100%)		

Sumber : Data diolah 2024

Pada tabel 1.7 dapat dilihat bahwa nilai p value $< 0,05$ yaitu jenis resep, jumlah R/, ketersediaan obat dapat disimpulkan bahwa tiap variabel ini memiliki hubungan yang signifikan terhadap lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat di Apotek rawat jalan di RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi. Sedangkan untuk jumlah SDM memiliki nilai p value yang melebihi nilai α ($> 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa SDM tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat di Apotek rawat jalan di RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi.

PEMBAHASAN

Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan dan Non Racikan pada Pasien BPJS Rawat Jalan RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi

Berdasarkan pada tabel 1.1 dapat dilihat rata-rata waktu pelayanan pengambilan obat jenis resep racikan membutuhkan waktu 53,06 menit (3.216 detik) dan untuk resep non racikan membutuhkan waktu 10,09 menit (654 detik). Berdasarkan hasil penelitian didapatkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi telah memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008 dengan waktu pelayanan obat racikan kurang dari enam puluh menit (≤ 60 menit) sedangkan waktu pelayanan obat non racikan kurang dari tiga puluh menit (≤ 30 menit).

Hasil penelitian sama dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Holo et al, 2023) hasil penelitian menunjukkan waktu pelayanan resep obat racikan adalah 41,08 menit, dan waktu pelayanan resep obat non racikan adalah 24,07 menit. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Arif Zainuddin Surakarta telah memenuhi persyaratan berdasarkan standar pelayanan minimal di Rumah Sakit yaitu ≤ 30 menit untuk resep non racikan dan ≤ 60 menit untuk resep racikan.

Hubungan Antara Jenis Resep dengan Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Berdasarkan tabel 1.7 dapat dilihat hasil dari penelitian mendapatkan proporsi pada jenis resep racikan yang sesuai SPM (cepat) sebanyak 83,3% dan proporsi jenis resep non racikan yang sesuai SPM (cepat) sebanyak 93,3%. Untuk proporsi jenis resep racikan yang tidak sesuai SPM (lama) sebanyak 16,7% dan untuk proporsi jenis resep non racikan yang tidak sesuai SPM (lama) sebanyak 6,7%. Didapatkan nilai uji statistik yang dimana nilai *p value* nya kecil dari nilai α ($0,039 < 0,05$) yang dimana dapat disimpulkan bahwa jenis resep dengan waktu tunggu pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap lamanya waktu tunggu pelayanan obat. Nilai OR 0,362 yang berarti jenis resep racikan tidak memiliki peluang waktu tunggu pelayanan cepat, dari pada jenis resep non racikan.

Hal ini disebabkan oleh karena resep racikan membutuhkan waktu yang sedikit lebih lama untuk menimbang bahan obat, menghitung obat serta meracik obat secara diperhatikan jenis dan sifat dari bahan obat yang akan dicampurkan, diperlukan juga ketelitian dalam menghitung dosis maksimum. Di Apotek rawat jalan di RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi petugas yang untuk mengambil obat racikan dan non racikan berbeda tetapi apabila resep racikan banyak akan dibantu oleh petugas lainnya untuk membantu meracik obat tetapi ada mahasiswa yang sedang magang di Apotek Rumah Sakit yang akan membantu petugas farmasi di Apotek RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi.

Penelitian ini sama dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Sahlawati & Tamri, 2018) bahwa hasil yang didapatkan pada penelitian ini yaitu nilai uji statistik yang dimana nilai *p value* nya lebih kecil dari nilai α ($0,005 < 0,05$) yang dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara jenis resep dengan waktu tunggu pelayanan resep obat.

Hubungan Antara Jumlah R/ dengan Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Berdasarkan tabel 1.7 dapat dilihat hasil penelitian yang mendapatkan proporsi jumlah R/ <5 yang waktu pelayanannya sudah sesuai SPM (cepat) sebesar 95.4% dan untuk proporsi jumlah R/ ≥ 5 sebesar 74.6%. Untuk proporsi jumlah R/ <5 yang waktu tunggu layanannya tidak sesuai SPM (lama) sebesar 4,6% untuk proporsi jumlah R/ ≥ 5 sebesar 8.0%.

Didapatkan hasil uji statistik yang dimana nilai *p value* nya kecil dari nilai α ($0,000 < 0,05$) yang dimana dapat disimpulkan bahwa jumlah R/ dengan waktu tunggu pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap lamanya waktu tunggu. Nilai OR 13,675 yang berarti jumlah R/ <5 berpeluang 13 kali lebih cepat waktu tunggu pelayanan sesuai SPM (cepat) dari pada jumlah R/ ≥ 5 .

Hal ini disebabkan oleh banyak nya R/ maka akan membutuhkan waktu yang lebih lama untuk pengambilan obat karena akan mempersiapkan obat sesuai dengan jumlah R/ yang dimintak, penempelan etiket ke plastik klip jika R/ nya banyak maka akan membutuhkan waktu yang lama untuk penempelan etiket ke plastik klip. Jadi semakin banyak jumlah R/ maka akan lebih banyak membutuhkan waktu dibandingkan jumlah R/ nya sedikit.

Penelitian ini sama dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Sahlawati & Tamri, 2018) Hasil penelitian yang didapatkan yaitu bahwa ada hubungan antara jumlah R/ dengan waktu tunggu pelayanan resep. Yang dimana resep yang jumlah R/ ≥ 5 sebesar 56,7% dan resep yang jumlah R/ < 5 sebesar 42,2%. Hal ini disebabkan oleh jika jumlah R/ lebih banyak maka akan membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan jumlah R/ yang lebih sedikit.

Hubungan Antara Ketersediaan Obat dengan Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Berdasarkan tabel 1.7 dapat dilihat hasil penelitian yang mendapatkan proporsi ketersediaan obat yang terpenuhi yang waktu tunggu pelayanan nya sesuai SPM (cepat) sebesar 93,3% sedangkan untuk ketersediaan obat yang tidak terpenuhi sebesar 81,8%. Untuk ketersediaan obat yang terpenuhi yang waktu tunggu pelayanannya tidak sesuai SPM (lama) sebesar 7,0% dan untuk ketersediaan obat yang tidak terpenuhi sebesar 8,0%, karena ketersediaan obat yang tidak terpenuhi terjadinya sangat kecil dibandingkan dengan ketersediaan obat yang terpenuhi.

Didapatkan hasil uji statistik yang dimana nilai *p value* nya kecil dari pada nilai α ($0,037 < 0,05$) yang dimana dapat disimpulkan bahwa ketersediaan obat dengan waktu tunggu pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap lamanya waktu tunggu pelayanan resep. Nilai OR 14,304 yang dimana ketersediaan obat yang terpenuhi berpeluang 14 kali lebih cepat waktu pelayanannya dari pada ketersediaan obat yang tidak terpenuhi.

Hal ini disebabkan oleh apabila ketersediaan obat habis di Apotek rawat jalan di RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi maka Apoteker akan melihat pilar Apotek apakah stock obat tersebut masih ada, jika ada maka petugas farmasi akan pergi ke gudang untuk menjemput obat tersebut, jarak antara Apotek dan gudang tidak dekat maka dibutuhkan waktu yang sedikit lebih lama maka akan berpengaruh terhadap lamanya waktu tunggu pelayanan resep. Jika tidak ada stock obat di gudang farmasi maka akan di berikan *copy resep* kepada pasien agar pasien dapat menebus obat diluar. Jika di Apotek rawat jalan RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi masih ada beberapa stok obat tersebut maka cuman diberikan untuk seminggu saja, nanti pasien akan diberikan *copy resep* oleh petugas untuk menebus obat setelah obat yang diberikan telah habis, maka bisa ditebus di Apotek rawat

jalan RSUD Dr.Acmad Mochtar Bukittinggi dengan syarat membawa *copy resep* yang telah diberikan oleh petugas farmasi.

Ini bisa dilihat pada kasus pasien No.41 pada saat pasien menyerahkan resep kepada petugas kefarmasian tetapi obat yang didapatkan oleh pasien ini tidak terpenuhi di Apotek rawat jalan, jadi pasien menunggu lama dikarenakan petugas akan pergi ke gudang untuk mengambil obat maka akan mengakibatkan waktu tunggu yang cukup lama. Dan pada pasien No. 134 pasien ini menunggu lama karena obat yang didapatkan oleh pasien ini tidak terpenuhi di Apotek rawat jalan, membutuhkan waktu untuk petugas pergi ke gudang mengambil obat, setelah pergi ke gudang ternyata obat tersebut juga kosong maka obat pasien tersebut ditebus di luar / dibeli di apotek luar, maka akan diberikan *copy resep* oleh tenaga kefarmasian kepada pasien.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Miftahudin, 2019) yang dimana didapatkan hasil sebesar 76% untuk ketersediaan obat yang terpenuhi dan sebesar 24% untuk ketersediaan obat yang tidak terpenuhi. Dengan nilai *p value* lebih besar dari nilai α ($0,906 > 0,05$) yang menunjukkan bahwa ketersediaan obat tidak mempunyai hubungan dengan waktu tunggu pelayanan resep.

Hubungan Antara Ketersediaan (SDM) dengan Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Berdasarkan tabel 1.7 dapat dilihat bahwa proporsi jumlah tenaga kefarmasian (SDM) 11 orang yang waktu tunggu sesuai SPM (cepat) sebesar 93.6% , proporsi jumlah tenaga kefarmasin (SDM) 12 orang sebesar 90.2% dan proporsi jumlah tenaga kefarmasian (SDM) 13 orang sebesar 92.8% sedangkan untuk proporsi jumlah tenaga kefarmasian (SDM) 11 orang yang waktu tunggu pelayanan tidak sesuai SPM (lama) sebesar 6.4%, proporsi jumlah tenaga kefarmasian (SDM) 12 orang sebesar 9.8% dan untuk proporsi jumlah tenaga kefarmasian (SDM) 13 orang sebesar 7.2%.

Didapatkan hasil uji statistik yang dimana *p value* nya lebih besar dibandingkan dengan nilai α ($0.583 > 0.05$) yang dimana saat disimpulkan bahwa jumlah tenaga kefarmasian (SDM) tidak ada hubungan dengan waktu tunggu, tidak ada pengaruh terhadap lamanya waktu tunggu pelayanan resep. Jumlah SDM tidak dapat dihitung nilai OR dikarenakan pada jumlah SDM menggunakan tabel 3 x 2 yang dimana tabel 3 x 2 tidak dapat dihitung nilai OR nya.

Hal ini disebabkan oleh di Apotek rawat jalan RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi tidak ada shift kerja hanya saja Apotek tersebut buka dari pagi jam 08.00 sampai 16.00 yang bertugas di Apotek hanya 13 orang saja dari pagi hingga sore, jadi tidak ada pengaruh terhadap lamanya waktu tunggu karena jumlah tenaga kefarmasian 13 orang mungkin akan cepat untuk waktu tunggu pelayanan. Hanya saja saat peneliti melakukan penelitian beberapa hari tenaga kefarmasian ada

beberapa orang yang tidak masuk dikarenakan sakit dan izin. Pada tenaga kefarmasian (SDM) 12 orang waktu tunggu pelayanan yang tidak sesuai (lama) sebesar 9.8% yang disebabkan oleh banyaknya resep yang masuk dan mengakibatkan penumpukan resep pada saat setelah dilakukan pencetakan etiket.

Faktor SDM yang kurang profesional, terampil akan mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan dan ada SDM yang terampil, beban kerja, lama kerja memberi pengaruh lamanya pengalaman kerja tenaga kefarmasian, akan bertambah terampil dan pengetahuan yang luas saat menjalankan tugas (Sari et al., 2021).

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Mulya et al., 2023) banyak faktor yang mempengaruhi lamanya menunggu pelayanan medis, seperti pengetahuan sumber daya manusia yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan medis, karena petugas perlu mengetahui cara penggunaan obat agar pelayanan obat lebih cepat. Untuk permasalahan yang berkaitan dengan produk kesehatan seperti obat yang kosong, obat paten yang memerlukan persetujuan dokter sebagai untuk penggantinya, diperlukan pengetahuan dari petugas yang kompetensi.

Hubungan Antara Sarana dan Fasilitas dengan Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Fasilitas dan peralatan yang ada di RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi sudah lengkap tetapi saat peneliti melakukan penelitian di Apotek rawat jalan RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi mesin print yang ada di Apotek beberapa kali bermasalah/ error, maka pekerjaan petugas farmasi akan terhentikan yang disebabkan oleh mesin print yang bermasalah akan mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep. Petugas farmasi sudah berulang kali berusaha untuk memperbaiki mesin print tersebut beberapa menit mesin print tersebut sudah bisa digunakan kembali.

Beberapa kali juga jaringan di RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi mengalami masalah, akan menghambat pekerjaan petugas farmasi yang akan menginputkan resep dikarenakan jaringan yang bermasalah maka akan mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat.

Resep pasien juga sering kali terjadi penumpukan saat setelah petugas mencetak etiket dikarenakan kan petugas yang lain sedang mengambilkan obat yang didahulukan, resep obat yang didahulukan seperti resep pita kuning, resep karyawan. Jadi resep yang lainnya akan terjadi penumpukan, maka akan mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat.

Jadi dapat disimpulkan bahwa selama peneliti melakukan penelitian di Apotek rawat jalan RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi terdapat beberapa sarana dan fasilitas yang ada masih kurang memadai sehingga termasuk sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Huvaaid *et al.*, 2023) Adanya pengaruh sarana dan prasarana (sumber daya) terhadap pelayanan medis merupakan bidang yang penting bagi farmasi. Sarana dan prasarana yang memadai mempengaruhi waktu tunggu pelayanan medis berdasarkan standar pelayanan. Dampak sarana dan prasarana terhadap pelayanan obat, seperti perlunya penambahan fasilitas kesehatan, kurangnya komputer, dan lokasi sarana dan prasarana yang rusak atau bermasalah dalam menghentikan tindakan petugas. Hal ini berdampak pada lamanya waktu tunggu pelayanan medis.

KESIMPULAN

1. Rata-rata waktu tunggu pelayanan pengambilan obat jenis resep racikan membutuhkan waktu 53.6 menit (3.216 detik) dan untuk resep non racikan membutuhkan waktu 10.9 menit (654 detik), telah memenuhi standar pelayanan minimal Rumah Sakit (SPM RS) kepmenkes No.129/Kepmenkes/SK/II/2008.
2. Jenis resep, jumlah R/, ketersediaan obat dan fasilitas yang tersedia mempengaruhi lamanya waktu tunggu sedangkan jumlah SDM tidak mempengaruhi waktu tunggu.

BIBLIOGRAFI

- Ach Faruk Alrosyidi, & Kurniasari, S. (2020). Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Pamekasan Tahun 2020. *Journal of Pharmacy and Science*, 5(2), 55–59.
- Amaliany, A., Hidana, R., & Maryati, H. (2018). Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Obat Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 1(1).
- Fitriah, N. I., & Wiyanto, S. (2016). Penyebab dan Solusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(3), 245–251.
- Holo, R. N. R. A. K. K. (2023). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di RSJD Dr . Arif Zainudin Surakarta. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 488–499.

- Huvoid, S. U., Adhyka, N., & Antika, E. (2023). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Farmasi Pada Pasien Rawat Jalan Di Rsi Siti Rahmah. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 19(2), 165.
- Jaya, M. K. A., & Apsari, D. P. (2018). Gambaran Waktu Tunggu Dan Identifikasi Faktor Yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat Atas Resep Dokter Di Puskesmas Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 4(2), 94–99.
- Maemunah neni. (2019). Faktor yang mempengaruhi lama pelayanan obat di instalasi farmasi rumah sakit islam malang. *Rabit : Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab*, 1(1), 2019.
- Miftahudin. (2019). Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia Jakarta Tahun 2016. *Informatika Kedokteran : Jurnal Ilmiah*, 2(1), 16–26.
- Mulya, A., Ennimay, E., & Devis, Y. (2023). Analisa Faktor Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center. *JFOnline | Print ISSN 1412-1107 | e-ISSN 2355-696X*, 15(1), 11–22.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Nomor 129 (2008). Tentang *Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit*, Depertemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Sahlawati, & Tamri. (2018). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Di Instalasi Farmasi Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Dik Pusdikkes Kodiklat Tni Ad Kramat Jati Jakarta Timur. *JUKMAS : Jurnal Untuk Masyarakat Sehat*, 2(1), 103–115.
- Sari, E. D. M., Wahyuni, K. I., & Anindita, P. R. (2020). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Anwar Medika. *Journal of Pharmacy Science and Tecnology*, 2(1), 80.