

**ANALISIS WAKTU TUNGGU
PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI
INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT**

Eva Rusdianah
(Prodi Kesehatan Masyarakat,
STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun)

ABSTRAK

Instalasi farmasi merupakan bagian penting di sektor rumah sakit. Pelayanan farmasi dituntut untuk memberikan kepuasan pasien. Pelayanan resep sebagai garis depan pelayanan farmasi kepada pasien harus dikelola dengan baik, karena mutu pelayanan resep farmasi yang baik umumnya dikaitkan dengan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan data tingkat kepuasan terhadap pelayanan farmasi, pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSI Siti Aisyah Madiun, bahwa 83,3 % pasien menyatakan tidak puas dengan waktu tunggu pelayanan obat dan 16,7 % menyatakan puas.

Jenis penelitian ini adalah penelitian observasional dengan metode deskriptif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSI Siti Aisyah Madiun. Populasi penelitian ini adalah resep untuk pasien rawat jalan berjumlah 2.492 resep. Pengambilan sampel untuk resep dengan purposive sampling sebanyak 344 resep. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah 8,62 menit, waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah 13,49 menit, sedangkan rata-rata total waktu tunggu pelayanan resep adalah 9,17 menit. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan telah memenuhi standar PERMENKES Nomor. 129/MENKES/SK/II/2008 yaitu waktu tunggu obat jadi kurang dari 30 menit dan untuk obat racikan kurang dari 60 menit.

*Kata kunci:
Waktu tunggu, Pelayanan resep, Farmasi,
Rumah sakit*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik, yang terjangkau bagi sesama lapisan masyarakat (Departemen Kesehatan RI, 2004).

Instalasi Farmasi Rumah Sakit bertanggung jawab terhadap semua perbekalan farmasi dan termasuk salah satu *revenue center* rumah sakit. Besarnya omzet obat dapat mencapai 50-60% dari anggaran pendapatan rumah sakit (Septini, 2011). Pelayanan obat merupakan salah satu bagian yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan rumah sakit dan tidak terpisahkan dari pelayanan medik keperawatan. Di rumah sakit, pelayanan obat adalah tanggung jawab dari instalasi farmasi yang bekerja 24 jam. Kecermatan, ketepatan dan kecepatan pelayanan farmasi merupakan indikator penting kepuasan penderita (Megawati, 2015).

Waktu tunggu pasien didefinisikan sebagai jangka waktu dari saat pasien menyerahkan resep ke Instalasi Farmasi Rawat Jalan sampai dengan waktu pasien menerima obat dan meninggalkan instalasi farmasi (Kepmenkes RI, 2008). Menurut Survei yang dilakukan oleh *Health Services and Outcomes Research, National Healthcare Group* Singapore, selain akurasi resep dan keterjangkauan obat, waktu tunggu pelayanan obat sangat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kurang dari 30 menit. Pengalaman seorang pasien dalam menunggu pelayanan dapat mempengaruhi persepsinya tentang kualitas pelayanan (Megawati, 2015).

Penelitian yang dilakukan oleh Yulianthy (2011) tentang lama waktu tunggu pelayanan resep pasien umum di Farmasi Unit Rawat Jalan Selatan Pelayanan Kesehatan Sint Carolus, didapatkan hasil

rata-rata kecepatan non racikan adalah 23,1 menit dan rata-rata kecepatan pelayanan resep racikan 43,3 menit. Dibandingkan dengan hasil pengamatan kecepatan pelayanan resep non racikan pada bulan Mei 2011 (15,0 menit), terjadi penurunan kecepatan pelayanan. Persentase resep yang pelayanannya melebihi standar waktu yang telah ditetapkan mengalami penurunan sedikit yaitu dari 76,9% (pada Mei 2011) menjadi 76,6% (pada Agustus 2011). Sedangkan dibandingkan dengan hasil pengamatan kecepatan pelayanan resep racikan pada bulan Mei 2011(44,4 menit), terjadi kenaikan mutu kecepatan pelayanan. Persentase resep yang pelayanannya melebihi standar waktu yang telah ditetapkan mengalami penurunan sedikit dari 76,9% (pada Mei 2011) menjadi 76,6% (pada Agustus 2011).

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Septini (2011) tentang waktu tunggu pelayanan resep pasien askes rawat jalan di Yanmasum Farmasi Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto, mengemukakan bahwa resep yang masuk ke Yanmasum Farmasi Askes dari bulan Maret sampai dengan Desember 2011, didapat sebanyak 50.391 resep. Gambaran waktu tunggu pada bulan Maret sampai dengan Mei 2011 masih melebihi standar yang telah ditetapkan.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor:129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit pelayanan farmasi menyebutkan beberapa indikator yang harus dipenuhi yaitu (i) waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit (ii) tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat 100%; (iii) kepuasan pelanggan $\geq 80\%$; (iv) penulisan resep sesuai formularium 100% (Departemen Kesehatan RI, 2008).

Dari 4 indikator tersebut diatas, yang paling mempengaruhi kepuasan pasien adalah indikator waktu tunggu pelayanan obat. Para pasien mempunyai ekspektasi waktu tunggu yang harus mereka habiskan di apotek. Secara keseluruhan apotek rawat jalan beroperasi dengan tujuan ganda yaitu memberikan obat yang akurat dan tepat waktu (Megawati, 2015).

Berdasarkan data sekunder, sebanyak 22 responden menyatakan puas terhadap ruang tunggu sebanyak 73,3% dan 8

responden menyatakan tidak puas sebanyak 26,7%. Penampilan petugas, 26 responden menyatakan puas sebanyak 86,7% dan 4 responden menyatakan tidak puas sebanyak 13,3%. Fasilitas ruang tunggu, 22 responden menyatakan puas sebanyak 73,3% dan 8 responden menyatakan tidak puas sebanyak 26,7%. Waktu tunggu, 5 responden menyatakan puas sebanyak 16,7% dan 25 responden menyatakan tidak puas sebanyak 83,3%. Ketersediaan obat, 13 responden menyatakan puas sebanyak 43,3% dan 17 responden menyatakan tidak puas sebanyak 56,7%. Pemberian edukasi, 23 responden menyatakan puas sebanyak 76,7% dan 7 responden menyatakan tidak puas sebanyak 23,3%. Kondisi obat, 26 responden menyatakan puas sebanyak 86,7% dan 4 responden menyatakan tidak puas sebanyak 13,3%. Keramahan petugas, 26 responden menyatakan puas sebanyak 86,6% dan 4 responden menyatakan tidak puas sebanyak 13,3%. Mendengar Keluhan, 24 responden menyatakan puas sebanyak 80% dan 6 responden menyatakan tidak puas sebanyak 20%. Memberikan solusi, 23 responden menyatakan puas sebanyak 76,7% dan 7 responden menyatakan tidak puas sebanyak 23,3%. Total rata rata kepuasan pasien di Instalasi Farmasi sebanyak 70,1% menyatakan puas dan sebanyak 29,9% menyatakan tidak puas terhadap pelayanan farmasi. Mengenai waktu tunggu dan ketersediaan obat pasien yang menyatakan tidak puas masih diatas 50%, berdasarkan penilaian responden yang menyatakan tidak puas terhadap waktu tunggu sebanyak 83,3% responden dan ketersediaan obat sebanyak 56,7% responden. Dari uraian diatas, maka dapat diketahui bahwa variabel waktu tunggu pelayanan obat merupakan variabel utama yang menurut pasien paling tidak memuaskan, yaitu sebanyak 83,3% pasien tidak puas.

Dari uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Siti Aisyah Madiun.

Sedangkan dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit, Pelayanan resep merupakan titik terakhir pasien dalam proses pelayanan kesehatan, sehingga di perlukan gambaran waktu tunggu di Instalasi Farmasi RSI Siti Aisyah Madiun

dan seberapa lama proses pelayanan resep obat untuk pasien.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, tujuan penelitian ini adalah menggambarkan waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSI Siti Aisyah Madiun.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian observasional dengan analisis deskriptif. Metode deskriptif yaitu prosedur pemecahan masalah dengan menggambarkan keadaan objek pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan. Besar sampel yang digunakan peneliti untuk dilakukannya penelitian adalah 344 sampel.

Tempat penelitian ini di RSI Siti Aisyah Madiun. Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Siti Aisyah Madiun bulan Juni tahun 2016, sampai jumlah sampel terpenuhi. Alat pengumpul data kuantitatif dalam penelitian ini adalah jam digital dan Lembar Pengumpul Data (LPD). Lembar Pengumpul Data digunakan untuk mencatat waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi RSI Siti Aisyah Madiun dengan analisis data menggunakan teknik Analisis Deskriptif.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan jenis resep sampel yang didapatkan di Instalasi Farmasi RSI Siti Aisyah Madiun menunjukkan bahwa resep obat jadi lebih besar dibandingkan dengan resep obat racikan.

Tabel 1. Deskriptif Persentase jumlah sampel berdasarkan jenis resep obat jadi dan obat racikan

No	Jenis Resep	Jumlah (resep)	Persentase
1	Obat Racikan	39	11,3
2	Obat Jadi	305	88,7
	Total	344	100,0

Berdasarkan jenis resep sampel yang didapatkan menunjukkan bahwa resep obat jadi lebih besar dibandingkan dengan resep obat racikan, untuk obat jadi yaitu sebanyak 88,7 % dan obat racikan sebesar 11,3 %.

Tabel 2. Deskripsi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadi (dalam menit)

Obat Jadi	Waktu Tunggu
Rata-Rata	8,62 menit
Median	8,00 menit
Stdev	4,734 menit
Min	2 menit
Max	27 menit
Standar SPM-RS	30 menit
Standar RSI Siti Aisyah	15 menit

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa rata-rata waktu tunggu resep obat jadi adalah 8,62 +/- 4,7 menit dengan waktu tunggu paling lama adalah 27 menit dan yang paling cepat adalah 2 menit.

Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap 344 sampel resep, didapatkan total lama waktu tunggu pelayanan resep dari tiap jenis resep yang akan dijelaskan pada Tabel 3.

Tabel 3. Deskripsi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan (dalam menit)

Obat racikan	Waktu Tunggu
Rata-Rata	13,49 menit
Median	14,00 menit
Stdev	6,316 menit
Min	3 menit
Max	28 menit
Standar SPM-RS	60 menit
Standar RSI Siti Aisyah	30 menit

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa rata-rata waktu tunggu resep obat racikan adalah 13,49 +/- 6,316 menit dengan waktu tunggu paling lama adalah 28 menit dan yang paling cepat adalah 3 menit.

Tabel 4. Deskripsi Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep (dalam menit)

Resep	Waktu Tunggu
Rata-Rata	9,17 menit
Median	8,00 menit
Stdev	5,164 menit
Min	2 menit
Max	28 menit

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap 344 sampel resep, didapatkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep secara keseluruhan adalah 9,17 menit. Dengan waktu tunggu tersingkat 2 menit, sedangkan waktu tunggu paling lama adalah 28 menit.

Tabel 5. Deskripsi Persentase Tiap Jenis Resep Yang Tidak Memenuhi SPM-RS

Jenis Resep yang diamati	Persentase
Obat Jadi	0
Obat Racikan	0

Dari tabel 5 diketahui bahwa waktu tunggu resep yang masuk ke Instalasi Farmasi Rawat Jalan di RSI Siti Aisyah sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Tabel 6 Deskriptif Persentase Tiap Jenis Resep Yang Tidak Memenuhi SPM RSI Siti Aisyah Madiun

Jenis Resep yang diamati	Persentase (%)
Obat Jadi	13,4
Obat Racikan	0,0

Dari tabel 6 diketahui bahwa jumlah resep yang tidak memenuhi standar waktu menurut SPM RSI Siti Aisyah adalah resep obat jadi yaitu sebanyak 41 resep atau 13,4% , sedangkan resep obat racikan yaitu 0,0%.

PEMBAHASAN

Dari 344 sampel yang diamati diperoleh bahwa rata-rata waktu tunggu resep obat jadi maupun obat racikan sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh SPM-RS

bidang farmasi menurut Menkes RI No. 129 tahun 2008, yaitu resep obat jadi kurang dari 30 menit dan resep obat racikan kurang dari 60 menit. Rata-rata waktu tunggu resep obat jadi sudah memenuhi standar waktu tunggu yang ditetapkan oleh RSI Siti Aisyah yaitu sebesar 15 menit. Akan tetapi dari 305 resep obat jadi, ada 41 resep atau 13,4 % resep yang waktu tenggunya melebihi standar waktu tunggu yang telah ditetapkan oleh RSI Siti Aisyah dimana waktu tunggu paling lama adalah 28 menit.

Rata-rata waktu tunggu resep obat racikan sudah memenuhi standar waktu tunggu yang ditetapkan oleh RSI Siti Aisyah Madiun, yaitu sebesar 30 menit. Dari 39 resep obat racikan, semuanya memenuhi standar waktu tunggu yang ditetapkan oleh RSI Siti Aisyah. Waktu tunggu paling lama adalah 28 menit. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 tentang standar pelayanan kefarmasian di Apotek. Pelayanan Resep adalah suatu pelayanan terhadap permintaan tertulis dari dokter, dokter gigi atau dokter hewan yang diberi izin berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku mulai dari penerimaan resep sampai dengan penyerahan obat (Kepmenkes, 2004).

Waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi dua yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan. Menurut Kepmenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit dijelaskan bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Sedangkan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan.

Waktu pelayanan resep terdiri dari berbagai tahap yaitu : a) Tahap penghargaan, tahap pembayaran, dan penomoran memakan waktu lebih dari satu menit karena komputer untuk menghargai lambat dalam merespon disebabkan *memory server* tidak cukup menampung data yang ada. b) Tahap resep masuk dan tahap pengecekan dan penyerahan obat memerlukan waktu lebih dari dua menit, karena tidak ada petugas yang mengambil resep pada tahap resep masuk dan pada

tahap pengecekan, dan penyerahan obat tidak ada petugas yang mengecek dan menyerahkan obat sebab petugas sudah sibuk dengan tahap yang lain terlebih pada saat jam-jam puncak dimana terjadi penumpukan resep. c) Tahap pengambilan obat paten, tahap pembuatan obat racikan dan tahap etiket dan kesmas membutuhkan waktu agak lama jika dibandingkan dengan tahap yang lainnya karena dibutuhkan waktu untuk mencari dan mengambil obat paten sedangkan untuk obat racikan diperlukan waktu menghitung, menimbang dan mengambil obat sesuai dengan dosis yang diperbolehkan, serta etiket dan kemas membutuhkan ketelitian, khususnya pada obat racikan agar tepat dosisnya pada setiap kemasan (Wijaya (2012).

Layanan resep merupakan salah satu proses operasional dimana aktivitas didalamnya terdiri atas proses administrasi dan operasional. Tidak dapat dipungkiri bahwa pengelolaan aktivitas dalam proses operasional layanan resep farmasi rawat jalan akan memberikan dampak positif bila *output*-nya dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Aktivitas utama layanan resep farmasi rawat jalan adalah penerimaan resep, pengelolaan resep serta peracikan. Dimana ketiga aktivitas ini akan mengkonsumsi waktu yang berbeda berdasarkan jenis resep dan jumlah item pada setiap lembar resep (Wijaya, 2012).

Sejumlah faktor yang berkontribusi terhadap lamanya waktu tunggu pelayanan resep antara lain adalah jenis resep, jumlah dan kelengkapan resep, ketersediaan sumber daya manusia yang cukup dan terampil, ketersediaan obat yang sesuai, serta sarana dan fasilitas yang memadai (Wijaya, 2012). Faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan resep menurut Wijaya (2012) adalah : a) Adanya komponen delay yang menyebabkan proses menjadi lebih lama. Delay disebabkan antara lain karena petugas belum mengerjakan resep karena mengerjakan kegiatan lain atau mengerjakan resep sebelumnya. Hal ini terlihat dari hasil penelitiannya, dimana total waktu komponen delay lebih besar dari total waktu komponen tindakan baik pada resep non racikan maupun racikan. Komponen delay lebih besar daripada komponen tindakan menandakan proses pelayanan resep kurang efektif. b) Resep racikan membutuhkan waktu pelayanan

yang lebih lama dibandingkan dengan resep obat paten. Hal ini disebabkan obat racikan membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan obat jadi mengingat tahapan dan proses pengemasannya membutuhkan waktu yang lebih lama. c) Program komputer yang belum sempurna, yang mengakibatkan beberapa pekerjaan dikerjakan secara manual. d) Ketersediaan sumber daya manusia yang cukup dan terampil, lama kerja, beban kerja, pengetahuan dan ketrampilan pegawai.

Pengalaman kerja merupakan latar belakang individu sehingga dapat mempengaruhi perilaku kinerja individu dan menyebutkan bahwa makin lama pengalaman kerja seseorang maka dia akan semakin terampil. Dan makin lama masa kerja seseorang akan semakin bertambah wawasan dan kematangan dalam melakukan tugas. e) Sarana dan prasarana, sarana dan fasilitas harus diperhatikan supaya dapat menunjang proses operasi layanan resep. Yang perlu diperhatikan untuk sarana dan prasarana bukan hanya kecukupan tetapi layout atau tata ruang interior dan eksterior dari instalasi farmasi juga perlu diperhatikan. Adanya kendala yang berhubungan dengan layout eksterior instalasi farmasi dapat memberi kontribusi pada lamanya proses pelayanan resep, dalam hal ini salah satu contohnya adalah peletakan loket yang banyak dan kurang tepat sehingga membingungkan pasien dalam mencari loket yang tepat. Sedangkan kendala berhubungan dengan layout interior adalah tata ruang yang ada tidak dipergunakan secara maksimal sehingga hal ini menyebabkan adanya perbedaan level dari *traffic flow* pegawai di beberapa area dalam ruangan tersebut.

Dengan memantau *traffic flow* pegawai, dapat terlihat area-area tertentu yang padat dan menyebabkan pergerakan pegawai untuk melakukan proses pelayanan resep menjadi tertunda terutama pada jam sibuk atau *peak hour*. Peletakan obat-obatan juga berpengaruh terhadap waktu pelayanan terutama pada proses pengambilan obat dimana pegawai farmasi harus menjelajahi ruangan untuk mencari obat sesuai dengan resep. f) Kebijakan dan prosedur, salah satu hal yang berhubungan dengan kebijakan yang mempengaruhi waktu pelayanan resep adalah mengenai formularium. Adanya ketidaksesuaian resep

dengan formularium memperlambat waktu layanan oleh karena dibutuhkan waktu tambahan untuk melakukan konfirmasi obat pengganti dengan dokter.

Menurut survei yang dilakukan oleh *Health Services and Outcomes Research, National Healthcare Group Singapore* dalam Megawati (2015), selain akurasi resep dan keterjangkauan obat, waktu tunggu pelayanan obat sangat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kurang dari 30 menit. Pengalaman seorang pasien dalam menunggu pelayanan dapat mempengaruhi persepsinya tentang kualitas layanan. Dalam sebuah penelitian yang dilakukan di University of Southern California, Los Angeles, Amerika Serikat, dalam Megawati (2015) menunjukkan bahwa keseluruhan kepuasan pasien terhadap jasa farmasi berkaitan erat dengan kepuasan mereka mengenai waktu tunggu.

Menurut penelitian Megawati (2015), waktu tunggu pasien didefinisikan sebagai jangka waktu dari saat pasien menyerahkan resep ke Instalasi Farmasi Rawat Jalan sampai dengan pasien menerima obat dan meninggalkan instalasi farmasi. Menurut penelitian Wijaya (2012), waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah jumlah total waktu tunggu yang dibutuhkan dalam pelayanan resep mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah jumlah total waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan resep mulai pasien menyerahkan resep sampai menerima obat racikan.

Menurut penelitian Renni (2012), waktu tunggu pelayanan resep pasien askes adalah jumlah total waktu pelayanan resep dimulai saat pasien menyerahkan resep sampai obat siap diserahkan. Tetapi jika dilihat dari kebijakan yang diterapkan dalam farmasi klinis, yaitu waktu tunggu pelayanan resep dihitung dari mulai setelah apoteker membaca resep bukan saat menerima resep. Menurut saya, hal ini masih perlu untuk diadakan perbaikan karena belum sesuai dengan penghitungan waktu tunggu pelayanan resep sesuai dengan peraturan Kepmenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit dijelaskan bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah tenggang waktu

mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Sedangkan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan.

Menurut saya lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat jadi ini dipengaruhi oleh jam sibuk pelayanan. Sedangkan resep obat racikan memerlukan waktu pelayanan yang lebih lama, hal ini dipengaruhi oleh jam sibuk pelayanann, komponen *delay*, dan jumlah item obat dalam resep. Jika dibandingkan dengan standar waktu tunggu pelayanan resep di RSI Siti Aisyah dimana resep obat jadi adalah 15 menit sedangkan rata-rata pada penelitian ini adalah 8,62 menit, maka standar waktu pelayanan resep obat jadi yang ditetapkan RSI Siti Aisyah sudah sesuai. Jika dibandingkan standar waktu tunggu pelayanan resep di RSI Siti Aisyah dimana resep obat racikan adalah 30 menit sedangkan rata-rata pada penelitian ini adalah 13, 49 menit, maka standar waktu pelayanan resep obat racikan yang ditetapkan RSI Siti Aisyah sudah sesuai.

KESIMPULAN

1. Kebijakan yang diterapkan di RSI Siti Aisyah Madiun yaitu, Waktu tunggu obat dihitung dari mulai setelah apoteker membaca resep bukan saat menerima resep. Setelah membaca resep, apoteker mencocokkan dengan administrasi, persyaratan klinis.
2. Standar Pelayanan Minimal RSI Siti Aisyah Madiun adalah Waktu tunggu obat untuk obat non racikan yaitu 15 menit, sedangkan untuk obat racikan yaitu antara 15-30 menit.
3. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan telah memenuhi SPM-RS yang ditetapkan DepKes RI, yaitu kurang dari 30 menit dan 60 menit.
4. Rata-rata resep obat jadi telah memenuhi standar 15 menit yang ditetapkan RSI Siti Aisyah Madiun.
5. Rata-rata resep obat racikan adalah telah memenuhi standar 30 menit yang ditetapkan RSI Siti Aisyah Madiun, dan semua resep sudah memenuhi standar waktu tunggu 30 menit.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Kesehatan RI. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2004. Nomor:1027/Menkes/SK/IX/2004. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta: Depkes RI
- Departemen Kesehatan RI .Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2008. Nomor:129/Menkes/SK/X/2008. Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI
- Megawati, 2015. "Penurunan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Baptis Batu". Jurnal Kedokteran Brawijaya Vol. 28, No. 2,.Malang : Universitas Brawijaya Malang. Diakses pada tanggal 26 Mei 2016 pukul 11:18. Tersedia dalam : <http://www.jkb.ub.ac.id/index.php/jkb/article/view/956>
- Septini, Renni. 2011. "Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan Di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Soebroto tahun 2011". Tesis. Depok: Universitas Indonesia. Diakses pada tanggal 9 Februari 2016 pukul 09.29. Tersedia dalam <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20313162-T31238-Analisis%20waktu.pdf>
- Wijaya, Handi. 2012. "Analisis pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi di Instalasi Farmasi RS Tugu Ibu Tahun 2012". Tesis. Depok: Universitas Indonesia. Diakses pada tanggal 21 Februari 2016 pukul 12.48. Tersedia dalam <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20305734-T30937%20-%20Analisis%20pelaksanaan.pdf>
- Yulianthy, 2011. "Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum Di Farmasi Unit Rawat Jalan Selatan Pelayanan Kesehatan Sint Carolus Tahun 2011". Tesis. Depok: Universitas Indonesia. Diakses pada tanggal 21 Februari 2016 pukul 01.02. Tersedia dalam <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20298818-T29995-Yulianthy.pdf>