

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

##### **2.1.1 Pengertian Rumah Sakit**

Menurut (Pemerintah Republik Indonesia, 2009) Tentang Rumah Sakit, menyatakan bahwa Rumah Sakit adalah Institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna serta menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Pelayanan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Rumah Sakit juga merupakan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan yaitu setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat.

#### **2.2 Rawat Jalan**

##### **2.2.1 Pengertian Rawat Jalan**

Berdasarkan (Indonesia, 2018) bahwa Rawat jalan/berobat jalan adalah upaya responden yang mempunyai keluhan kesehatan untuk memeriksakan atau mengatasi gangguan keluhan kesehatannya dengan mendatangi tempat pelayanan kesehatan modern atau tradisional tanpa menginap, termasuk mendatangkan petugas medis ke rumah pasien, membeli obat atau melakukan pengobatan sendiri.

### 2.2.2 Tujuan dan Karakteristik Rawat Jalan

Tujuan Pelayanan Rawat Jalan diantaranya adalah untuk memberikan konsultasi kepada pasien yang memerlukan pendapat dari seorang dokter spesialis, dengan tindakan pengobatan atau tidak. Selain itu juga untuk menyediakan pelayanan tindak lanjut bagi pasien rawat inap yang sudah diijinkan pulang tetapi masih harus dikontrol kondisi kesehatannya (Sholeh, 1993).

Menurut (Rijadi, 1997) karakteristik rawat jalan adalah :

- a. Pelayanan professional dan paripurna
  - 1) Pelayanan yang cepat dan tepat
  - 2) Pelayanan yang professional
  - 3) Spesialis yang cukup dan full time.
- b. Sumber daya manusia yang professional
  - 1) Pelayanan yang spesialistik
  - 2) Ramah
  - 3) Kompetensi sumber daya manusia yang professional
  - 4) Kemampuan manajerial dari kepala unit rawat jalan.
- c. Desain alur
  - 1) Kebersihan
  - 2) Letak tata ruang
  - 3) Nyaman
- d. System Informasi
  - 1) Costumer oriented

- 2) Informasi lengkap
- 3) Kekeluargaan
- 4) Warna khusus
- 5) Lokasi

## **2.3 Instalasi Farmasi**

### **2.3.1 Pengertian Instalasi farmasi**

Instalasi farmasi adalah suatu unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit (Menkes, 2016). Instalasi farmasi rumah sakit merupakan suatu sistem pelayanan farmasi yang meliputi pekerjaan dan pelayanan kefarmasian di suatu rumah sakit yang dipimpin oleh seorang apoteker yang memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta kompeten secara profesional, fasilitas penyelenggaraan yang bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan serta pelayanan paripurna (P. D. C. J. P. Siregar, 2004).

### **2.3.2 Tugas dan Fungsi**

#### **a. Tugas**

- 1) Mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian dengan optimal dan profesional serta sesuai prosedur dan etik profesi.
- 2) Mengkaji dan memantau penggunaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai untuk memaksimalkan efek terapi dan keamanan serta meminimalkan risiko.

- 3) Mengelola sediaan farmasi, alat kedokteran, dan bahan medis habis pakai yang efektif, aman, bermutu dan efisien.
- 4) Melakukan komunikasi, edukasi dan informasi (KIE) dan memberikan rekomendasi kepada dokter, perawat dan pasien.
- 5) Melakukan pendidikan dan penelitian serta pengembangan pelayanan kefarmasian.
- 6) Berperan aktif dalam komite farmasi dan terapi.
- 7) Memfasilitasi tersusunnya standar pengobatan dan formularium rumah sakit.

b. Fungsi

- 1) Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai :
  - a) Memilih sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai sesuai kebutuhan pelayanan rumah sakit.
  - b) Merencanakan kebutuhan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai secara efektif, efisien dan optimal.
  - c) Mengadakan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai berpedoman pada perencanaan yang telah dibuat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - d) Memproduksi sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

- e) Menerima sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai sesuai dengan spesifikasi dan ketentuan yang berlaku.
- f) Menyimpan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai sesuai dengan spesifikasi dan persyaratan kefarmasian.
- g) Mendistribusikan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai ke unit-unit pelayanan di rumah sakit.
- h) Melakukan pelayanan farmasi sistem satu pintu.
- i) Melaksanakan pelayanan obat “*Unit dose*” per sehari.
- j) Melakukan komputerisasi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai (apabila sudah memungkinkan).
- k) Mengidentifikasi, mencegah dan mengatasi masalah yang terkait dengan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai.
- l) Pemusnahan dan penarikan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang sudah tidak dapat digunakan.
- m) Mengendalikan persediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai.
- n) Melakukan administrasi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai.

## 2) Pelayanan Farmasi Klinik

- a) Mengkaji dan melaksanakan pelayanan resep.
- b) Melakukan rekonsiliasi obat.
- c) Memberikan informasi dan edukasi penggunaan obat baik berdasarkan resep maupun obat non resep kepada pasien/keluarga pasien.
- d) Mengidentifikasi, mencegah dan mengatasi masalah terkait dengan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai.
- e) Melaksanakan visite mandiri maupun bersama tenaga kesehatan lain.
- f) Memberikan konseling pada pasien dan/atau keluarganya.
- g) Melaksanakan Pemantauan Terapi Obat (PTO)
  1. Pemantauan efek terapi obat
  2. Pemantauan efek samping obat
  3. Pemantauan Kadar Obat dalam Darah (PKOD)
- h) Melaksanakan Evaluasi Penggunaan Obat (EPO).
- i) Dispensing sediaan steril
- j) Melaksanakan Pelayanan Informasi Obat (PIO) kepada tenaga kesehatan lain, pasien/keluarga, masyarakat dan institusi di luar rumah sakit.
- k) Melaksanakan Penyuluhan Kesehatan Rumah Sakit (PKRS).

## **2.4 Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit**

Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Menkes, 2016).

### **2.4.1 Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai**

Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai merupakan suatu siklus kegiatan, meliputi pemilihan, perencanaan kebutuhan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, pemusnahan dan penarikan, pengendalian; dan administrasi.

Pengelolaan harus dilakukan secara terkoordinir, multidisiplin, dan menggunakan proses yang efektif untuk menjamin kendali mutu dan kendali biaya. Proses pengelolaan harus dilakukan tinjauan ulang minimal satu kali dalam setahun. Dengan dilakukan peninjauan ulang dapat membantu rumah sakit dalam memahami kebutuhan dan prioritas dari perbaikan mutu dan penggunaan obat yang berkelanjutan (Menkes, 2016).

### **2.4.2 Pelayanan Farmasi Klinik terkait Aspek Waktu Tunggu Pelayanan Resep**

Kegiatan pelayanan farmasi klinik terkait aspek waktu tunggu pelayanan resep adalah :

- a. Pengkajian dan pelayanan resep

Pengkajian resep dilakukan untuk menganalisis masalah terkait obat. Pengkajian resep meliputi persyaratan administrasi, persyaratan farmasetik, dan persyaratan klinis.

Persyaratan administrasi, meliputi :

- 1) Nama pasien, jenis kelamin, berat dan tinggi badan
- 2) Nama dokter, SIP, alamat, nomor telepon dan paraf
- 3) Tanggal penulisan resep
- 4) Ruangan/unit asal resep

Persyaratan farmasetik, meliputi :

- 1) Nama obat, bentuk dan kekuatan sediaan
- 2) Stabilitas obat
- 3) Dosis dan jumlah obat
- 4) Aturan dan cara penggunaan

Persyaratan klinis, meliputi :

- 1) Ketepatan indikasi, dosis, waktu penggunaan obat
- 2) Duplikasi pengobatan
- 3) Reaksi obat yang tidak diinginkan (alergi, efek samping obat, dll)
- 4) Kontraindikasi
- 5) Interaksi

b. Dispensing

Dispensing meliputi penyiapan, penyerahan dan pemberian informasi obat.

- 1) Menyiapkan obat sesuai dengan permintaan resep
- 2) Melakukan peracikan obat bila diperlukan
- 3) Memberikan etiket, meliputi :
  - a) Warna putih untuk obat dalam/oral
  - b) Warna biru untuk obat luar dan suntik
  - c) Menempelkan label “kocok dahulu” pada sediaan yang berbentuk suspensi atau emulsi
- 4) Memasukkan obat ke dalam wadah yang tepat dan terpisah untuk obat yang berbeda, hal tersebut dilakukan untuk menjaga mutu obat dan menghindari penggunaan yang salah.

## **2.5 Standar Pelayanan Minimal (SPM)**

Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, menyebutkan bahwa terdapat beberapa indikator dalam standar pelayanan di farmasi, meliputi :

### **1. Waktu Tunggu Obat**

#### **a) Waktu Tunggu Obat Jadi**

Waktu tunggu obat jadi adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Standar pelayanan terhadap indikator waktu tunggu obat jadi yaitu kurang dari 30 menit.

#### **b) Waktu Tunggu Obat Racikan**

Waktu tunggu obat racikan adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan. Standar

pelayanan terhadap indikator waktu tunggu obat racikan yaitu kurang dari 60 menit.

## 2. Tidak adanya kesalahan pemberian obat

Kesalahan pemberian obat bisa meliputi salah dalam memberikan jenis obat, dosis, salah orang dan salah jumlah obat yang diberikan dapat berakibat fatal. Maka, harus ada standar terhadap tidak adanya kesalahan pemberian obat dapat meminimalisir kejadian tersebut. Standar tidak adanya kesalahan pemberian obat yaitu 100%, artinya tidak boleh sedikitpun kesalahan yang terjadi pada proses pemberian obat.

## 3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan atas pelayanan farmasi. Adapun standar dari kepuasan pelanggan yaitu 80%.

## 4. Penulisan resep sesuai formularium

Formularium obat adalah kumpulan daftar obat yang digunakan di Rumah Sakit. Standar yang telah ditetapkan terkait dengan kesesuaian penulisan resep dengan formularium yaitu 100%.

### **2.6 Pelayanan Resep**

Pelayanan resep adalah suatu pelayanan terhadap permintaan tertulis dari dokter, atau dokter gigi yang diberi izin berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku mulai dari penomoran, verifikasi, penulisan etiket, peracikan, pengemasan, pengecekan, sampai dengan penyerahan obat (Menkes RI, 2016).

## 2.7 Evaluasi Mutu Pelayanan Farmasi Klinik

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 72 Tahun 2016, Evaluasi Mutu Pelayanan merupakan proses pengukuran, penilaian atas semua kegiatan Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit secara berkala. Kualitas pelayanan meliputi: teknis pelayanan, proses pelayanan, tata cara/standar prosedur operasional, waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan. Metoda evaluasi yang digunakan, terdiri dari :

a. Audit (pengawasan)

Audit dilakukan terhadap proses hasil kegiatan apakah sudah sesuai standar.

b. *Review* (penilaian)

*Review* dilakukan terhadap pelayanan yang telah diberikan, penggunaan sumber daya, penulisan Resep.

c. Survei

Survei dilakukan untuk mengukur kepuasan pasien, dilakukan dengan angket atau wawancara langsung.

d. Observasi

Observasi dilakukan Terhadap kecepatan pelayanan misalnya lama antrian, ketepatan penyerahan Obat.

## 2.8 Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit menjelaskan bahwa waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi dua, yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan. Waktu tunggu

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

Pelayanan resep adalah salah satu proses operasional dimana aktivitas di dalamnya terdiri atas administrasi dan operasional. Apabila output dari pengelolaan aktivitas dalam operasional pelayanan resep farmasi rawat jalan memenuhi kebutuhan konsumen maka dapat memberikan dampak positif. Aktivitas utama pelayanan resep farmasi rawat jalan adalah penerimaan resep, pengelolaan resep serta peracikan. Dimana dalam ketiga kegiatan aktivitas ini memerlukan waktu yang berbeda berdasarkan jenis resep dan jumlah item pada setiap lembar resep (Wijono, 1999).

## **2.9 Ringkasan Sumber Pustaka**

Penelitian yang penulis lakukan berjudul “Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit”. Adapun beberapa literatur yang memiliki kesamaan tema yang penulis baca yaitu sebagai berikut :

### **2.9.1 Artikel Pertama**

Judul literatur : Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit X

Ditulis oleh : Okpri Meila, Jenny Pontoan, Didi Nurhadi Illian (Meila et al., 2020)

Universitas : Universitas Syiah Kuala

Menurut standar waktu tunggu yang ditentukan pemerintah melalui Standar Pelayanan Minimal rumah sakit yaitu, pelayanan resep obat non racikan adalah kurang dari 30 menit dan obat racikan adalah kurang dari 60 menit. Oleh

karena itu, perlu dilakukan penelitian ini agar dapat mengetahui apakah rumah sakit melakukan pelayanan farmasi sesuai dengan standar.

Pada pelayanan farmasi di rumah sakit, waktu tunggu adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu proses pelayanan mulai dari penerimaan resep sampai penyerahan obat. Pada jam 11.00 s.d. 14.00 merupakan jam sibuk di RS X, sehingga pada jam tersebut resep-resep masuk secara bersamaan sehingga terjadi penumpukan resep (*delay*). Hal ini tentu saja akan berdampak pada rendahnya kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan Depo Rawat Jalan. Maka perlunya mengevaluasi waktu tunggu untuk resep racikan dan non racikan pada Depo Rawat Jalan dan Pelayanan Swasta sehingga aktivitas-aktivitas yang memakan waktu lama pada proses pelayanan resep dapat diketahui. Penelitian dilakukan secara observasional dengan pengambilan data secara prospektif di depo rawat jalan dan pelayanan swasta, evaluasi lama waktu tunggu pelayanan obat dilakukan dengan menuliskan waktu saat pasien menyerahkan resep hingga pasien menerima obat di depo rawat jalan dan pelayanan swasta RS X.

Berdasarkan hasil evaluasi waktu tunggu pelayanan obat di depo rawat jalan diketahui waktu tunggu pelayanan obat racikan di depo rawat jalan adalah selama 43 menit 8 detik, dimana ini belum memenuhi standar minimal pelayanan rumah sakit. Sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan dan non racikan di Pelayanan Swasta adalah selama 13 menit 7 detik dan 32 menit 42 detik, dimana ini telah memenuhi standar minimal pelayanan rumah sakit.

### **2.9.2 Artikel Kedua**

Judul literatur : Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi

Farmasi RSUD Universitas Sumatera Utara

Ditulis oleh : Muhammad Yunus, Wiryanto, Yuandani (S. E. Siregar, 2018)

Universitas : Universitas Sumatera Utara

Dalam produk layanan dan layanan dalam bentuk layanan resep. Pelayanan resep merupakan garda terdepan pada pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien harus dikelola dengan baik karena kualitas pelayanan resep kefarmasian yang pada umumnya dikaitkan dengan kecepatan pelayanan minum.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pengumpulan data prospektif pada bulan Maret-Juni 2019 untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara.

Waktu tunggu pelayanan resep adalah kurang dari 60 menit. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Universitas Sumatera Utara.

### **2.9.3 Artikel Ketiga**

Judul literatur : Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Kabupaten Malang

Ditulis oleh : Nada Rizki Mayasari (Mayasari, 2019)

Universitas : Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

Salah satu standar pelayanan minimal farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racikan) adalah kurang dari 30 menit, sedangkan pelayanan obat racikan adalah kurang dari 60 menit.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa lama waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan di RS “X” Kabupaten Malang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan pengambilan sampel dengan menggunakan metode *proporsional sampling*. Waktu penelitian yaitu pada bulan Januari-Maret 2019. Jumlah resep yang diteliti dalam penelitian ini sebanyak 530 resep terdiri dari 374 resep obat non racikan dan 156 resep obat racikan. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata waktu tunggu obat non racikan adalah 22,8 menit dan rata-rata waktu tunggu obat jadi atau obat non racikan adalah 36,1 menit. Hasil tersebut sudah sesuai standar.

#### **2.9.4 Artikel Keempat**

Judul literatur : Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Anwar Medika

Ditulis oleh : Erviani Dinda Mahmudah Sari, Khurin In Wahyuni, Puspita Raras Anindita (Sari et al., 2020)

Universitas : STIKES Anwar Medika Sidoarjo

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 kurang dari 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu kurang dari 60 menit.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di RS Anwar Medika. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif cross sectional. Data primer dikumpulkan melalui pengamatan langsung dan pencatatan waktu tunggu pelayanan resep dalam formulir pencatatan waktu tunggu pada bulan Februari 2020.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan didapat bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit Anwar Medika telah memenuhi persyaratan sesuai standar pelayanan minimal di rumah sakit.

#### **2.9.5 Artikel Kelima**

Judul literatur : Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Kabupaten Bantul dan RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten Periode Juni-Agustus 2010

Ditulis oleh : Muh. Muhlis, Woro Supadmi, Septiana Eka Dewi A., Dela Lanaya

Universitas : Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Dalam upaya mengetahui suatu kualitas pelayanan farmasi, maka perlu dilakukan sebuah evaluasi waktu tunggu pelayanan resep pasien di apotek rawat

jalan di RSUD Panembahan Senopati Kabupaten Bantul dan RSUP Dr. Soeradji Klaten.

Rancangan penelitian ini bersifat deskriptif. Untuk mengetahui berapa lama waktu tunggu pelayanan resep tersebut, maka dilakukan pencatatan waktu mulai dari resep masuk sampai resep keluar dan obat diterima oleh pasien. Resep ini dikelompokkan menjadi 3, yaitu resep nonracikan, resep racikan, dan resep campuran.

Waktu tunggu pelayanan resep di ke-dua rumah sakit tersebut baik resep racikan maupun non racikan telah memenuhi syarat sesuai dengan standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu maksimal 30 menit untuk resep non racikan dan maksimal 60 menit untuk resep racikan. Faktor- faktor yang mungkin terkait dalam waktu tunggu pelayanan resep adalah 1) Tempat pelayanan resep berada pada satu ruangan, 2) Adanya sistem nomor urut antrian, 3) Penyiapan obat-obatan, 4) Jumlah resep, 5) Jumlah tenaga kesehatan, 6) Adanya fasilitas yang mendukung dalam pelayanan resep.

### **2.9.6 Artikel Keenam**

Judul literatur : Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Depo Farmasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon

Ditulis oleh : Aida Maftuhah, Rinto Susilo

Universitas : Akademi Farmasi Muhammadiyah Cirebon

Pelayanan farmasi termasuk dalam salah satu jenis pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit dan tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan

pasien. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, salah satu indikator SPM (Standar Pelayanan Minimal) untuk pelayanan farmasi rumah sakit adalah waktu tunggu pelayanan obat dengan standar waktu tunggu untuk pelayanan obat jadi maksimal 30 menit dan pelayanan obat racikan maksimal 60 menit.

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di depo farmasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon. Dari penelitian didapatkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep adalah 92,41 menit untuk resep non racikan dan 146,31 menit untuk resep racikan.

Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan ini tidak memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit sesuai Kepmenkes RI No. 129 tahun 2008.

### **2.9.7 Artikel Ketujuh**

Judul literatur : Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan

Ditulis oleh : Humaira Fadhilah, Devi Novita Indriyani, Riris Andriati

Universitas : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kharisma Persada Tangerang Selatan

Salah satu standar pelayanan farmasi adalah waktu tunggu. Karena waktu tunggu sangat mempengaruhi kepuasan pasien, maka dari itu jika waktu tunggu

pelayanan resep terlalu lama atau tidak sesuai dengan standar dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSUD Kota Tangerang Selatan yang dibandingkan dengan standar pelayanan minimal Rumah Sakit berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MenkesSK/II/2008.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, peneliti melakukan observasi terhadap waktu tunggu pelayanan resep. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Farmasi RSUD Kota Tangerang Selatan pada bulan Maret 2018. Sampel dalam penelitian ini adalah resep yang dilayani dari pasien rawat jalan pada bulan maret 2018. Teknik pengambilan sampel sampe pada penelitian ini adalah total sampling. Sampel yang diperoleh 129 yang terdiri dari 97 resep non racikan dan 32 resep racikan. Dari penelitian ini di dapat rata – rata total waktu tunggu pelayanan resep adalah 48,37 menit untuk resep non racikan dan 173,38 menit untuk resep racikan.

Hasil penelitian yaitu rata – rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan dan racikan belum memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit sesuai Kepmenkes RI No. 129 tahun 2008.

### **2.9.8 Artikel Kedelapan**

Judul literatur : Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali Periode Juli Tahun 2019

Ditulis oleh : Ragil Setia Dianingati, Fania Putri Luhurningtyas, Dewi Kartika Yulien (Yulien, 2019)

Universitas : Universitas Ngudi Waluyo

Waktu tunggu yang merupakan waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan obat yang dimulai sejak pasien menyerahkan resep kepada petugas farmasi sampai waktu apoteker menyerahkan obat kepada pasien disertai pemberian komunikasi informasi dan edukasi (KIE). Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan obat dirumah sakit telah memenuhi standar atau belum.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Boyolali terhadap standar pelayanan minimal rumah sakit. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian ini menggunakan observasional dengan analisis deskriptif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel 200 resep. Data diambil menggunakan lembar pengambilan data yang berisi penerimaan resep, skrining resep, penyiapan obat dan penyerahan obat.

Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Boyolali Rata-rata waktu tunggu baik resep racikan dan non racikan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit.

### **2.9.9 Artikel Kesembilan**

Judul literatur : Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Farmasi Rumah Sakit X Denpasar

Ditulis oleh : Heny Dwi Arini, Agustina Nila Y., Ari Suwastini (Arini et al., 2020)

Universitas : Sekolah Tinggi Farmasi Mahaganesha

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 menyebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah kurang dari 30 menit, sedangkan untuk obat racikan adalah kurang dari 60 menit. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian ini agar dapat mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan resep RS X.

Rancangan penelitian ini adalah *cross sectional*. Data penelitian dikumpulkan secara prospektif selama bulan Januari hingga Februari 2020. Sampel penelitian diambil secara acak dengan teknik *simple random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 21,2 menit dan obat racikan adalah 35,2 menit.

Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di depo farmasi rawat jalan RS X telah sesuai dengan standar waktu tunggu pelayanan resep pada SPM, namun belum memenuhi SOP yang telah ditetapkan. Dan adapun faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep adalah jenis resep, jumlah sumber daya manusia (SDM), dan ketersediaan sarana prasarana.

#### **2.9.10 Artikel Kesepuluh**

Judul literatur : Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Laras PTPN IV Serbelawan

Ditulis oleh : Rossy Sanora Sari Damanik (Damanik, 2019)

Universitas : Universitas Sumatera Utara Medan

Karena waktu tunggu merupakan salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit yang harus dievaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di rumah sakit serta dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Laras. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif *cross sectional*. Data primer dikumpulkan melalui pengamatan langsung dan pencatatan waktu tunggu pelayanan resep dalam formulir pencatatan waktu tunggu pada Bulan Oktober sampai November 2018. Data yang diambil sebanyak 310 resep pasien rawat jalan yang terdiri dari 259 non racikan dan 51 resep racikan. Pada penelitian ini didapatkan 310 resep yang menjadi sampel penelitian yang terdiri dari 259 untuk resep non racikan dan sebanyak 51 untuk resep racikan. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep non racikan adalah 5,6 menit dan waktu dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan adalah 17,24 menit.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan didapat bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit Umum Laras telah memenuhi persyaratan sesuai standar pelayanan minimal di rumah sakit.