



Kajian Artikel: Evaluasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Rumah Sakit di Indonesia Tahun 2023

Review Article: Evaluation of Factors Affecting Waiting Times for Hospital Outpatient Prescription Services in Indonesia 2023: Systematic Review

Vina A. Sagita*¹, Yunilah Sukmadryani², Suwitno Sanjaya³

Politeknik Nusantara Balikpapan

Abstract

Pharmaceutical Care are one of the services that must be provided in a hospital. The indicator used to measure good pharmaceutical service is the waiting time for prescription drug services. Prescription services that have fast service waiting times will increase patient satisfaction with overall pharmaceutical services. Initial search results for related articles still show waiting times for drug prescriptions that do not meet the minimum service standards at hospitals. The aim of this research is to determine and evaluate the factors that influence the waiting time for outpatient prescription services in hospitals. The research uses related literature studies and produces descriptive data. Based on an article research regarding factors that influence waiting times for hospital drug prescription services in Indonesia in 2021-2023, namely human resources in pharmacy installations, completeness of patient files, availability of drugs prescribed by doctors, use of electronic and manual prescriptions together, compounded drug prescriptions, information systems in pharmacy installations, doctors who are difficult to contact to confirm prescriptions, inadequate room space. Hospitals need to pay attention to these factors so that the quality of waiting time for pharmaceutical services in hospitals can be maintained.

Kata Kunci: Hospital, Out Patient, Drug Prescription Service, Waiting Time

Abstrak

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu pelayanan yang harus ada dalam suatu rumah sakit. Indikator yang digunakan untuk mengukur pelayanan farmasi yang baik adalah waktu tunggu pelayanan resep obat. Pelayanan resep yang memiliki waktu tunggu pelayanan



cepat akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap keseluruhan pelayanan kefarmasian. Hasil penelusuran awal artikel terkait masih terdapat waktu tunggu resep obat yang belum memenuhi standar minimal pelayanan di rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan evaluasi faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di rumah sakit. Penelitian menggunakan studi literatur terkait dan menghasilkan data deskriptif. Berdasarkan penelusuran artikel mengenai faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep obat rumah sakit di Indonesia Tahun 2023 yaitu sumber daya manusia di instalasi farmasi, kelengkapan berkas pasien, ketersediaan obat yang diresepkan dokter, penggunaan resep elektronik dan manual secara bersama sama, resep obat racikan, sistem informasi di instalasi farmasi, dokter yang sulit dihubungi untuk konfirmasi resep, luas ruangan yang belum memadai. Rumah sakit perlu memperhatikan faktor-faktor tersebut sehingga mutu waktu tunggu pelayanan kefarmasian di rumah sakit dapat terjaga.

Keywords: Rumah Sakit, Rawat Jalan, Pelayanan Resep Obat, Waktu Tunggu

*Penulis Koresponden: Vina A. Sagita

*Email Koresponden : vinaanasthasia@poltara.ac.id

I. PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan Kesehatan Tingkat lanjut (Kementerian Kesehatan RI, 2016) diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Setiap Rumah Sakit harus menyelenggarakan tata Kelola Rumah Sakit dan tata kelola klinis yang baik (Presiden Republik Indonesia, 2023). Peningkatan mutu yang ada di rumah sakit perlu dilakukan dengan



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan rasa aman sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dan semakin kritis akan sebuah layanan kesehatan. Peningkatan mutu pelayanan rumah sakit tidak terlepas dari pengelolaan instalasi farmasi rumah sakit (Karma dkk., 2022).

Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Pelayanan farmasi klinik yang pertama adalah pengkajian dan pelayanan resep. Pengkajian Resep dilakukan untuk menganalisa adanya masalah terkait Obat, bila ditemukan masalah terkait Obat harus dikonsultasikan kepada dokter penulis Resep. Apoteker harus melakukan pengkajian Resep sesuai persyaratan administrasi, persyaratan farmasetik, dan persyaratan klinis baik untuk pasien rawat inap maupun rawat jalan (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit menurut PMK No. 129 tahun 2008 adalah waktu tunggu. 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 ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu ≤ 60 menit. Setiap rumah sakit harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasarkan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit (Amalia & Kurnia Ramadhan, 2021). Waktu tunggu yang lama dapat menjadi salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Apabila pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit, hal tersebut bisa mempengaruhi angka kunjungan rumah sakit (Miftahudin, 2019). Selain itu juga tingkat kepuasan pasien berkaitan erat dengan luaran dari hasil pelayanan kepada pasien, yaitu cara penggunaan obat, maka akan muncul reaksi yang tidak diinginkan dan penurunan kualitas hidup pasien akibat cara penggunaan obat yang tidak benar (Karma dkk., 2022). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit tahun 2023.

II. METODE

Objek data penelitian ini adalah deskriptif melalui hasil *review* atau kajian beberapa artikel penelitian. Kajian penelitian ini menggunakan *Google Scholar* sebagai sumber pustaka dengan pencarian menggunakan kata kunci yaitu “Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit” dengan rentang waktu pencarian Tahun 2023. Sumber kepustakaan ini memuat penelitian yang dilakukan di Indonesia dan telah dipublikasikan. Penulis membatasi pencarian artikel dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi penelitian ini adalah artikel sudah dipublikasikan, artikel berisi tentang faktor yang memengaruhi waktu tunggu resep pelayanan rawat jalan di rumah sakit dan artikel dapat di download. Kriteria eksklusinya adalah artikel penelitian yang tidak lengkap. Kemudian artikel yang dikaji adalah artikel yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi penelitian ini. Analisis data menggunakan kajian yang sistematis menghasilkan rangkuman data yang mendeskripsikan Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Indonesia Tahun 2023.

III. HASIL & PEMBAHASAN

Hasil penelusuran awal dengan kata kunci dan rentang waktu pencarian Tahun 2023 didapatkan 699 artikel. Kemudian setelah dilakukan pembatasan kriteria inklusi didapatkan 184 artikel. Selanjutnya pembatasan kriteria eksklusi menghasilkan 5 Artikel yang dikaji.

Instalasi farmasi rumah sakit merupakan salah satu jenis pelayanan yang wajib disediakan di rumah sakit. Instalasi farmasi yang terdapat di rumah sakit harus memenuhi beberapa indikator, salah satu indikatornya yaitu tingkat kepuasan pasien. Waktu tunggu pelayanan obat didefinisikan sebagai lamanya waktu yang diperlukan sejak pasien menyerahkan resep hingga pasien menerima obat. Lamanya waktu tunggu pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan merupakan salah satu aspek penting yang memengaruhi kepuasan pasien. Oleh sebab itu waktu tunggu pelayanan di instalasi farmasi sangat penting diperhatikan oleh sebuah rumah sakit (Karma dkk., 2022).

Berdasarkan hasil kajian 5 artikel, ada 3 kelompok besar faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit (IFRS) yaitu faktor

sumber daya manusia (SDM), metode dan sumber daya non manusia (SDNM) yaitu teknologi alat, ketersediaan obat dan ruangan. Pengelompokkan faktor ini disajikan dalam tabel 1.

Tabel 1.
Faktor Penyebab Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit

Faktor	Variabel	Hasil
SDM	Jumlah	Kurangnya SDM di IFRS
	Sikap Petugas	Resep yang telah selesai ditumpuk
	Beban Kerja	Belum sesuai dengan aturan 1:50 pasien rawat jalan (Kementerian Kesehatan RI, 2016)
	Komunikasi	Dokter tidak bisa dihubungi ketika resep tidak bisa terbaca oleh petugas apoteker
Metode	Standar Operasional Prosedur	Tidak adanya petunjuk teknis tentang proses pelayanan resep rawat jalan
	Pelatihan	Belum adanya pelatihan terhadap apoteker dan tenaga teknis kefarmasian
SDNM	Resep	1. Resep obat dari dokter yang tidak bisa terbaca, belum elektronik
		2. Banyak resep dokter yang tidak sesuai Formularium RS / Fornas
		3. Banyaknya resep obat racikan
4. Ketidaksesuaian peresepan dengan riwayat penyakit pasien		
	Teknologi Alat	1. Alat peracikan sederhana menggunakan mortar dan stamper serta kertas perkamen 2. Etiket masih tulis manual 3. Konektivitas Jaringan Internet
	Ketersediaan Obat	Persediaan Obat yang kurang di unit farmasi rawat jalan, butuh waktu pengambilan ke Gudang atau unit farmasi lain
	Ruangan	1. Luas ruangan sempit 2. Jarak dengan unit farmasi lain jauh, butuh waktu ketika mengambil stok obat yang kurang

Sumber: (Agustina dkk., 2023; Aurelia dkk., 2023; Mulya dkk., 2023; Setyorini & Mulyanti, 2023; Sulastri & Rianty, 2023; Ukhtil Huvaid dkk., 2023)

Jumlah sumber daya manusia (SDM) tenaga teknis kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit sangat mempengaruhi kecepatan pelayanan resep di instalasi tersebut. Pada masing-masing shift terdiri dari 1 apoteker. Sedangkan untuk staff tenaga teknis kefarmasian terdiri dari 8 orang. Hal ini sangat mempengaruhi kecepatan waktu tunggu, karena jumlah resep



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

pasien yang masuk di instalasi farmasi rawat jalan sangatlah banyak, tetapi jumlah petugasnya kurang memadai. Faktor sumber daya manusia yang kurang terampil dan professional akan menyebabkan durasi pelayanan semakin lama (Setyorini & Mulyanti, 2023). Sebaliknya, ketersediaan sumber daya manusia yang cukup terampil, lama kerja, beban kerja, dan pengetahuan pegawai mempengaruhi lama waktu tunggu. Pengalaman kerja mempengaruhi perilaku kinerja individu. Semakin lama pengalaman kerja seseorang, maka akan semakin terampil dan semakin lama masa kerja seseorang akan semakin menambah wawasan dan kematangan dalam melaksanakan tugas (Mulya dkk., 2023).

Faktor lain yang memengaruhi adalah beban kerja petugas instalasi farmasi rumah sakit yang tinggi dan dokter yang tidak bisa dihubungi ketika resep tidak bisa terbaca oleh petugas apoteker. Petugas farmasi selain melakukan peracikan obat juga melakukan tugas lain yakni membantu menyerahkan obat kepada pasien, mempersiapkan dan melakukan pengemasan obat. Selain itu petugas juga melakukan konfirmasi hasil telaah resep kepada dosen rawat jalan, menjawab pertanyaan dan memberikan penjelasan kepada pasien yang pengambilan obatnya membutuhkan persyaratan khusus termasuk melakukan penyesuaian resep agar sesuai dengan plafon yang berlaku di Indonesia serta mengkomunikasikan hasil penyesuaian resep kepada staf medis rawat jalan (Karma dkk., 2022). Hal ini didukung penelitian oleh Ukhtil, dkk. (2023) yaitu faktor penyebab lamanya waktu tunggu adalah kurangnya jumlah petugas farmasi yang diperlukan dan beban kerja masing masing petugas farmasi yang cukup banyak yakni petugas farmasi dalam satu shift kerja, loket dan penyerahan resep terkadang hanya dilayani oleh 1 orang apoteker atau tenaga teknis kefarmasian (Ukhtil Huvaaid dkk., 2023). Akar masalah dalam pelayanan resep obat dengan tidak bisanya tenaga kefarmasian dalam berkomunikasi secara efektif kepada dokter khususnya dalam menyelesaikan masalah obat yang tidak sesuai formularium atau obat yang kosong sehingga memperlambat layanan (Mulya dkk., 2023). Hal ini membuat pelayanan farmasi akan berlangsung lama yang akan memengaruhi kepuasan pasien.

Dilihat dari segi metode, faktor penyebabnya adalah dari segi pelatihan yakni belum adanya pelatihan terhadap apoteker dan asisten apoteker dan segi prosedur yakni tidak adanya



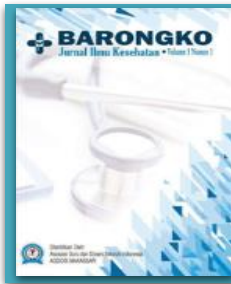
Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

petunjuk teknis atau SOP tentang proses terkait dengan waktu pemanggilan pasien yang sudah siap diberikan obatnya.

Hasil Penelitian Ukhtil, dkk (2023) menunjukkan di IFRS yang tidak ada program rutin seperti diklat ataupun pelatihan lainnya yang dilaksanakan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petugas yang terkait dengan pelayanan resep obat meningkatkan waktu pelayanan resep. Pada dasarnya pelatihan dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemauan petugas apoteker dan tenaga teknis kefarmasian. Oleh sebab itu pelatihan sangat penting untuk dilakukan (Ukhtil Huvaid dkk., 2023). Sumber daya manusia yang kurang terampil dan professional akan menyebabkan lamanya waktu tunggu pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu unit. Sebaliknya, ketersediaan sumber daya manusia yang cukup terampil dan pengetahuan pegawai yang baik juga turut memengaruhi lama waktu tunggu pasien terhadap pelayanan. Adanya pengetahuan dan keterampilan yang baik membuat pegawai tersebut semakin berpengalaman dalam mengerjakan tugasnya. Hal ini sejalan dengan penelitian Mulya, dkk (2023) menjelaskan bahwa kurangnya kompetensi SDM yang berpengalaman, sulitnya melakukan penyelesaian masalah dan tidak adanya pelatihan internal mempengaruhi standar waktu tunggu pasien rawat jalan (Mulya dkk., 2023).

Selain faktor tersebut, faktor lain yang memengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep terkait dengan prosedur yakni tidak adanya petunjuk teknis atau SOP dalam hal pemberian obat kepada pasien. Terkadang SOP sudah ada namun belum disosialisasikan kepada seluruh petugas sehingga belum semua petugas kesehatan mengetahui SOP tersebut (Karma dkk., 2022). Standar prosedur operasional yang ada tidak tersosialisasi dan terimplementasi dengan baik, sehingga banyak dari petugas dalam melakukan pelayanan resep tidak berpedoman pada SOP dan hanya mengikuti kebiasaan saja. Hal ini juga diperparah dengan anggapan jika mengikuti SOP justru lebih lama dalam melakukan pelayanan (Ukhtil Huvaid dkk., 2023). Belum dilakukan revisi alur proses layanan saat ini menyebabkan ketidaksesuaian alur layanan dengan kebutuhan sehingga terjadi penumpukan resep yang menambah waktu keterlambatan layanan (*delay*) dalam proses layanan obat (Mulya dkk., 2023). Adanya SOP pada dasarnya memberikan kemudahan bagi petugas dalam bekerja dan juga memberikan



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

kemudahan bagi pimpinan untuk melakukan monitoring dan evaluasi kinerja petugas dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Faktor yang mempengaruhi waktu pelayanan resep rawat jalan dari sumber daya non manusia (SDNM) yaitu resep, teknologi alat, ketersediaan obat dan ruangan. Variabel penyebabnya dari segi resep adalah resep obat dari dokter yang tidak bisa terbaca, banyaknya resep obat racikan, banyak resep dokter yang tidak sesuai dengan formularium RS dan ketidaksesuaian peresepan dengan riwayat penyakit pasien.

Tahapan tahapan dalam pelayanan farmasi sangat berhubungan dengan peresepan obat oleh dokter. Resep dokter pada umumnya berisi tentang obat-obat yang harus diterima oleh pasien sesuai dengan formularium yang tersedia di instalasi farmasi rumah sakit baik resep obat jadi maupun resep obat racikan. Jumlah item obat yang diresepkan oleh dokter tergantung pada masalah yang dihadapi oleh pasien tersebut. Resep obat yang diperoleh dari dokter didapatkan dari pelayanan pasien rawat inap maupun rawat jalan. Pelayanan resep rawat inap pasien dapat langsung memperoleh obat dengan menunggu di tempat ruang perawatan. Hal ini berbeda dengan pelayanan resep rawat jalan yakni pasien tidak dapat menunggu lama untuk memperoleh obat tersebut dan dibawa pulang (Miftahudin, 2019). Resep dokter yang tidak bisa terbaca oleh apoteker akan menghambat tugas dari apoteker karena apoteker tidak mengetahui jenis obat yang diresepkan atau jenis obat apa yang akan diracik sehingga dibutuhkan waktu untuk menanyakan kepada dokter yang bersangkutan (Ukhtil Huvaidd dkk., 2023). Tenaga Kefarmasian harus memberikan pelayanan dengan kemampuan dalam pengkajian resep dari dokter dan hal tersebut merupakan salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga kefarmasian karena kegiatan tersebut merupakan wewenang tenaga kefarmasian di IFRS (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Selain faktor di atas, banyaknya resep obat racikan juga turut memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi rumah sakit. Penelitian Mulya, dkk (2023) menghasilkan waktu keterlambatan layanan (*Delay*) resep yaitu menunjukkan bahwa pada resep non racikan, rata-rata keterlambatan adalah 35,62 menit, lebih rendah dari rata-rata keterlambatan pada resep racikan yakni mencapai 44,66 menit. Hasil ini didukung oleh penelitian Sulastri (2023) yang mendapatkan bahwa pelayanan paling lama adalah pada proses



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

peracikan karena karena memerlukan waktu untuk menghitung dosis, menimbang, dan mengambil berapa banyak obat yang diperlukan serta harus memperhatikan cara pencampuran bahan obat. Bagian ini memerlukan tenaga yang terampil, teliti, cekatan, dan berpengalaman sehingga dapat mengerjakan obat racikan dengan cepat. Hal ini menyebabkan penyajian obat racikan lebih memerlukan waktu dibandingkan dengan obat jadi. Jenis resep berpengaruh terhadap waktu tunggu seperti obat racikan akan membutuhkan waktu lebih lama daripada resep obat jadi (Sulastri & Rianty, 2023).

Selain hal tersebut, banyaknya dokter yang menulis resep tidak sesuai fornans yang berakibat pada pekerjaan petugas di instalasi farmasi rumah sakit yakni petugas harus menambah waktu pelayanan resep pasien dengan menanyakan dan menyesuaikan kembali resep sesuai fornans atau sesuai plafon INA CBG's. Hal ini memperpanjang waktu tunggu pelayanan obat di instalasi farmasi rumah sakit (Setyorini & Mulyanti, 2023). Hal tersebut didukung oleh penelitian Purwandari yang menjelaskan bahwa resep yang tidak sesuai formularium juga berpengaruh saat proses penyerahan obat karena petugas perlu waktu untuk membuat *copy* resep apabila pasien ingin menebus obat tersebut di luar. Apabila pasien ingin ditebus langsung maka petugas akan kembali menyiapkan obat dan pasien membayar ke kasir sehingga proses akan menjadi lebih lama (Karma dkk., 2022).

Keterbatasan fasilitas dan sarana dan prasarana sebagai contoh program komputer yang belum sempurna akan mengakibatkan beberapa pekerjaan dikerjakan secara manual sehingga mempengaruhi lama waktu pelayanan dan lama waktu tunggu obat (Mulya dkk., 2023). Penginputan resep menggunakan 2 aplikasi yaitu aplikasi SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) dan aplikasi apotek on line punya provider BPJS Kesehatan, hal ini merupakan salah satu faktor yang berpengaruh karena penginputan resep dilakukan menggunakan 2 aplikasi yang berbeda server terutama untuk resep pasien BPJS Kesehatan dengan resep kronis tetapi belum stabil, yang membutuhkan waktu lebih lama. Koneksitas jaringan internet yang ada di rumah sakit, hal ini sangat berpengaruh kepada kecepatan pelayanan dengan ditambah lagi aplikasi yang dipergunakan tergantung pada internet jika internet koneksitasnya bermasalah maka penginputan resep menjadi terhambat sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama. Terutama pada jam-jam sibuk praktek dokter yang

secara bersamaan (Setyorini & Mulyanti, 2023). Hasil ini juga didukung penelitian Ukhtil, dkk (2023) yaitu sarana dan prasarana yang memadai dapat mempengaruhi kualitas pelayanan resep obat yang diberikan kepada pasien. Terkait dengan pengaruh sarana dan prasarana terhadap pelayanan obat yaitu, tempat obat yang perlu ditambah, kurangnya komputer, dan mesin print etiket (pelabelan obat), adanya sarana dan prasarana yang rusak sehingga petugas yang tidak bisa memanfaatkannya dengan optimal (Ukhtil Huvaidd dkk., 2023).

Ketersediaan obat terhadap resep yang diberikan oleh dokter merupakan hal yang sangat penting dalam dunia kesehatan. Pasien yang membutuhkan obat harus memastikan bahwa obat yang diresepkan oleh dokter tersedia di apotek atau rumah sakit (Ukhtil Huvaidd dkk., 2023).

Dilihat dari segi ruangan, faktor penyebab lamanya waktu tunggu resep rawat jalan yakni terkait dengan ruangan instalasi farmasi yakni ruangan yang terasa sempit sehingga memengaruhi kinerja petugas dalam bekerja. Hal tersebut didukung oleh penelitian Aurelia, dkk (2023) yang menjelaskan bahwa luas ruangan yang sempit memengaruhi pelayanan yang diberikan dan juga tata letak ruangan yang buruk menyebabkan terhambatnya proses pelayanan yang diberikan. Ketersediaan sarana dan prasarana sangat penting dalam menunjang proses kelancaran pekerjaan. Fasilitas ruang harus memadai dalam hal kualitas dan kuantitas agar dapat menunjang fungsi dan proses pelayanan kefarmasian, menjamin lingkungan kerja yang aman untuk petugas dan memudahkan sistem komunikasi rumah sakit (Aurelia dkk., 2023). Luas yang kurang memadai tentunya sangat menghambat petugas dalam melakukan tugas pelayanan resep obat di instalasi farmasi rawat jalan tersebut. Salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan di rumah sakit haruslah memperhatikan kemudahan mobilitas, yaitu bagaimana agar petugas memiliki kemudahan dalam bergerak, keamanan dan kenyamanan petugas dalam bekerja (Mulya dkk., 2023). Hal tersebut didukung oleh Ukhtil, dkk (2023) yang mendapatkan bahwa kurangnya sarana dan prasarana juga memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep obat, contohnya yaitu blender yang rusak sehingga harus mengerjakan obat racikan dengan cara manual dan kurangnya fasilitas komputer untuk menginput resep (Ukhtil Huvaidd dkk., 2023). Dampak dari kurangnya fasilitas pelayanan di

rumah sakit diantaranya penurunan kualitas kerja, kecepatan dalam pemberian pelayanan oleh petugas yang berdampak pada penurunan mutu layanan kesehatan (Karma dkk., 2022).

Kenyamanan kerja yang berhubungan dengan bangunan tempat kerja seluruh informan mengatakan agar ruangan farmasi harus lebih besar sehingga dalam pengerjaan sesama karyawan tidak mengalami saling berselisih karena sempit atau sangat minimalisnya ruangan. Dan efek tata ruang dan jarak yang mengharuskan petugas bolak-balik sehingga memerlukan waktu dalam pengerjaan pengambilan obat dan juga ruangan farmasi yang tergabung dengan unit lainnya seperti kasir (Mulya dkk., 2023).

IV. KESIMPULAN

Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit di Indonesia Tahun 2023 dikelompokkan menjadi 3 yaitu faktor SDM, faktor metode dan faktor SDNM. Faktor SDM disebabkan oleh 4 variabel yaitu jumlah yakni kurangnya SDM di IFRS, dari segi beban kerja yakni beban kerja petugas IFRS yang tinggi dan dari segi komunikasi yaitu dokter tidak bisa dihubungi ketika resep tidak bisa terbaca oleh petugas apoteker. Dilihat dari segi metode, faktor penyebabnya dari segi pelatihan yaitu belum adanya pelatihan terhadap apoteker dan tenaga teknis kefarmasian dan dari segi prosedur yaitu tidak adanya petunjuk teknis tentang proses terkait dengan waktu pemanggilan pasien yang sudah siap diberikan obatnya. Faktor SDNM, Variabel penyebabnya adalah kurangnya teknologi alat peracikan dan etiket masih tiulis manual serta resep obat dari dokter yang tidak bisa terbaca, banyaknya resep obat racikan, banyak resep dokter yang tidak sesuai formularium dan ketidaksesuaian persepahan dengan riwayat penyakit pasien. Variabel Faktor SDNM selanjutnya adalah ruangan instalasi farmasi yaitu luas ruangan yang terasa sempit sehingga memengaruhi kinerja petugas dalam bekerja dan jarak antar unit farmasi yang jauh memperlama waktu pengambilan obat Ketika stok obat di Unit Farmasi rawat jalan habis.

REFERENSI

1. Agustina, F., Adyas, A., Djamil, A., Pramudho, P. K., & Rahayu, D. (2023). Faktor - Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu terhadap Pasien Rawat Jalan. *Malahayati Nursing Journal*, 5(9), 3211–3228. <https://doi.org/10.33024/mnj.v5i9.7471>
2. Amalia, T., & Kurnia Ramadhan, D. (2021). *Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Berdasarkan PMK Nomor 129 Tahun 2008 Di Rumah Sakit X*.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

3. Aurelia, C., Makinggung, J., Lolo, W. A., & Jayanto, I. (2023). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado. Dalam *Jurnal Lentera Farma* (Vol. 41, Nomor 1).
4. Karma, M., Wirajaya, M., Fina, V., & Rettobjaan, C. (2022). Faktor yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit: Sistematis Review Factors That Influence Waiting Time for Outpatient Prescription Services in Hospital Pharmacy Installations: Systematic Review. *Jurnal Kesehatan*, 13(2). <http://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK408>
5. Kementerian Kesehatan RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*.
6. Miftahudin. (2019). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia Jakarta Tahun 2016. Dalam *Informatika Kedokteran: Jurnal Ilmiah* (Vol. 2, Nomor 1).
7. Mulya, A., Ennimay, E., & Devis, Y. (2023). Analisa Faktor Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center. *JFIONline | Print ISSN 1412-1107 | e-ISSN 2355-696X*, 15(1), 11–22. <https://doi.org/10.35617/jfionline.v15i1.141>
8. Presiden Republik Indonesia. (2023). Undang-Undang No.17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Dalam *Republik Indonesia* (UU No.17 Tahun 2023).
9. Setyorini, B., & Mulyanti, D. (2023). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Bella Bekasi. *Jurnal Riset dan Inovasi Manajemen*, 1(2), 01–11.
10. Sulastris, & Rianty, M. L. (2023). Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Executive Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Di Tangerang Periode September–November 2022. *Indonesian Journal of Health Science*, 3(1), 40–45.
11. Ukhtil Huvaidd, S., 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), 165–172. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/JKK>