

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian



Gambar 4.1 Gambaran RSU Universitas Muhammadiyah Malang

Penelitian ini dilakukan di RSU Universitas Muhammadiyah Malang. Lokasi nya terletak di Jl. Raya Tlogomas No.45, Dusun Rambaan, Landungsari, Kec. Dau Kota Malang, Jawa Timur 65114. Lokasi rumah sakit ini sangat mudah dijangkau karena terletak di pinggir jalan raya. Dengan adanya pelayanan publik/fasilitas umum yang memadai bisa meningkatkan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat. Salah satu pelayanan publik/fasilitas umum yang menjadi kebutuhan dan yang harus diperhatikan adalah ketersediaan rumah sakit.

4.1.2 Data Umum

RSU UMM merupakan salah satu rumah sakit umum yang mempunyai beberapa Depo Farmasi Rawat Inap, Farmasi IGD dan

IKO, Farmasi Logistik dan Farmasi Rawat Jalan. Masing-masing Depo Farmasi menjangkan tugasnya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Pelayanan resep baik obat jadi maupun racikan merupakan salah satu bentuk pelayanan farmasi klinik di rumah sakit.

Pelayanan kefarmasian di RSUD UMM merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Standar operasional prosedur (SOP) pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD UMM dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Serahkan map yang berisi resep dan nomor ID dari dokter IGD/Poliklinik kepada petugas farmasi.
2. Terima resep dan melakukan telaah resep dari mulai administrasi, farmasetis dan klinis oleh kasir farmasi, jika terdapat permasalahan dalam resep maka lakukan konfirmasi kepada pasien, perawat poliklinik maupun pada dokter penulis resep jika diperlukan.
3. Tuliskan jam penerimaan resep, menghitung, memasukkan jumlah dan harga resep obat ke dalam komputer kemudian mencetak nota obat yang harus dibayarkan.
4. Serahkan map ke pasien kemudian mengarahkan untuk ke kasir rawat jalan dan selanjutnya menginformasikan untuk menunggu panggilan penyerahan obat.

5. Serahkan resep kepada petugas racik untuk menyiapkan, meracik dan memberikan etiket atau label obat kemudian memberi paraf pada lembar resep.
6. Lakukan pengecekan akhir yang meliputi nama pasien, obat dan label obat oleh Apoteker atau PJ shif (Penanggung Jawab).
7. Tulis jam penyerahan obat oleh Apoteker atau PJ shift kemudian menyerahkan obat yang disertai edukasi kepada pasien dan.

Dalam pengujian diambil resep racikan dan obat jadi yang datang setiap harinya di jam pelayanan sampai sebanyak yang dibutuhkan yaitu 316 resep pada bulan Mei 2023. Hal ini dilakukan sesuai dengan metode penelitian yang dipilih yaitu teknik random sampling. Pada penelitian kali ini tidak ada perbedaan antara resep obat pasien BPJS atau resep obat pasien umum.

Pelayanan Poliklinik RSUD UMM memiliki sebanyak 26 poliklinik dokter spesialis dan 1 poliklinik dokter umum. Berdasarkan jenis resep sampel yang didapatkan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD UMM pada bulan Mei 2023 menunjukkan bahwa resep obat jadi lebih banyak dibandingkan resep obat racikan.

4.1.3 Data Khusus

Tabel 4.1.3 Waktu Tunggu Resep Obat Racikan

Waktu (menit)	Frekuensi	Persentase (%)	Rata - rata	Keterangan
<10	2	1,28	60,54	≤60 menit
11-20	5	3,2		
21-30	12	7,6		
31-40	18	11,5		
41-50	18	11,5		
51-60	28	17,9		
>60	73	46,7		
Total	156	100		

Tabel 4.1.3 Waktu Tunggu Resep Obat Non Racikan

Waktu (menit)	Frekuensi	Persentase (%)	Rata - rata	Keterangan
5-10	16	10	39,85	≤30 menit
11-15	19	11,8		
16-20	9	5,6		
21-25	13	8,1		
26-30	16	10		
31-35	11	6,8		
36-40	10	6,2		
>40	66	41,25		
Total	160	100		

4.1.4 Pembahasan

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSUD UMM tidak memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit sesuai Kepmenkes No.129 tahun 2008 yang mempunyai Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk resep non racikan ≤ 30 menit dan resep racikan ≤ 60 menit. Sampel resep non racikan pada bulan Mei sebanyak 160 resep. Sedangkan sampel resep racikan pada bulan Mei sebanyak 156 resep. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan adalah 60,54 menit dengan persentase waktu tunggu yang lebih banyak >60 menit sebanyak 46,7%. Sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep non racikan adalah 39,85 menit dengan persentase waktu tunggu yang lebih banyak >40 menit sebanyak 41,25%. Waktu tunggu pelayanan resep non racikan lebih lama dibandingkan dengan pelayanan resep racikan.

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSUD UMM karena terdapat tiga tahap, tahap pertama adalah saat penerimaan resep. Penerimaan resep pada saat skrining terjadi beberapa kendala misalnya ketidaksesuaian persepsian obat dan stok obat yang tidak ada sehingga harus konfirmasi ke dokter penulis resep. Tahap kedua adalah saat pengerjaan resep untuk racikan, dalam hal pengerjaan resep racikan dibutuhkan waktu yang cukup lama yaitu mulai dari pengambilan obat, dan peracikan obat. Tahap ketiga ialah pada saat penyerahan, kurangnya tenaga kerja kefarmasian sehingga tidak tepatnya waktu penyerahan obat kepada pasien rawat jalan.

Sumber Daya Manusia (SDM) ditinjau dari segi kuantitas masih kurang memadai, banyak atau sedikitnya tenaga teknis kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit sangat mempengaruhi kecepatan pelayanan resep di instalasi tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Sharif dan Sukri, 2003) faktor yang mempengaruhi waktu tunggu. Faktor yang pertama adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber daya manusia yang kurang terampil dan profesional akan menyebabkan durasi pelayanan semakin lama. Sebaliknya, ketersediaan sumber daya manusia yang cukup terampil, lama kerja, beban kerja, dan pengetahuan pegawai mempengaruhi lama waktu tunggu.

Menurut (Puspitasari, 2011), 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. Dalam penelitian ini terdapat 3 apoteker dan 24 TTK yang ada di farmasi rawat jalan RSUD UMM, pengalaman kerja SDM di RSUD UMM masih terdapat kekurangan yaitu banyak TTK yang baru dibanding dengan TTK yang lama dan masih ada keluar masuk TTK sehingga dapat mempengaruhi kinerja individu seperti keterampilan dalam meracik, menyiapkan obat, memberi etiket, dan kecepatan dalam penginputan.

Faktor yang kedua adalah peralatan fasilitas atau 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. Faktor yang ketiga adalah proses registrasi artinya proses bagaimana sistem resep masuk ke dalam instalasi farmasi untuk dilakukan pelayanan resep (Puspitasari, 2011). Dalam penelitian ini masih terdapat program komputer yang terkendala dalam penulisan etiket sehingga mengakibatkan pengetikkan etiket yang lama, pada farmasi rawat jalan di RSUD UMM memiliki 3 komputer untuk penginputan administrasi sekaligus etiket, 2 komputer untuk respon time dan 3 komputer untuk penginputan etiket saja.

Menurut Penelitian lain yang dilakukan oleh wijaya (2012) menunjukkan bahwa lama waktu tunggu dipengaruhi oleh sumber daya manusia, jenis pasien, jenis resep, ketersediaan obat, persepsian dokter, sarana dan prasarana, formularium obat, *Standard Operating Prosedure* (SOP) pelayanan resep serta faktor proses pelayanan resep yang meliputi: penerimaan resep, pemberian harga obat, pembayaran, pengambilan dan peracikan obat, pemberian etiket obat, dan penyerahan obat kepada pasien. Jumlah resep yang diterima di depo farmasi juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Selain itu, jumlah item obat tiap resep serta jumlah racikan resep juga mempengaruhi pada lamanya waktu tunggu pelayanan resep (Maftuhah, 2016).