

**MODIFIKASI ALUR PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN PERSENTASE
JUMLAH RESEP DENGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT JADI \leq 30 MENIT
DI RUMAH SAKIT JIWA GRHASIA DISKES DIY**

Oleh Dian Kusumawati, S.Far., Apt.

I. Latar belakang

Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di Rumah Sakit adalah waktu tunggu pelayanan obat. Pada pelayanan farmasi di rumah sakit, waktu tunggu pelayanan obat adalah tenggang waktu mulai resep selesai di telaah dan dihitung harganya sampai pasien menerima obat.

Berdasarkan Menkes No.129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dan Peraturan Gubernur DIY No.18 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Jiwa Grhasia, waktu tunggu pelayanan obat jadi untuk pasien rawat jalan adalah \leq 30 menit. Seperti juga tercantum dalam Rencana Strategis Rumah Sakit Jiwa Grhasia 2017-2022 bahwa target persentase jumlah resep dengan waktu tunggu pelayanan obat jadi \leq 30 menit tahun 2021 adalah 88% dan tahun 2022 adalah 90%.

Adanya keluhan dari masyarakat terkait waktu tunggu pelayanan obat di instalasi farmasi yang dinilai lama, dan belum tercapainya target persentase jumlah resep dengan waktu tunggu pelayanan obat jadi \leq 30 menit menjadi dasar bagi penulis untuk melakukan upaya peningkatan pencapaian waktu tunggu pelayanan obat di instalasi farmasi RS Jiwa Grhasia Diskes DIY.

II. Tujuan Inovasi

Meningkatkan pencapaian jumlah resep dengan waktu tunggu pelayanan obat jadi \leq 30 menit di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Jiwa Grhasia Dinas Kesehatan DIY untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

III. Penjelasan Inovasi

Pencapaian rata-rata waktu tunggu pelayanan obat jadi dalam menit tahun 2021 sudah mencapai target yaitu 25,13 menit, namun persentase jumlah pasien dengan waktu tunggu pelayanan obat jadi \leq 30 menit dari total pasien yang mendapat obat belum mencapai target. Persentase jumlah resep dengan pasien yang waktu tunggu pelayanan obat jadi \leq 30 menit adalah 66,90% sedangkan persentase target dalam renstra RS Jiwa Grhasia tahun 2021 adalah 88%. Di tahun 2022 persentase target jumlah resep dengan waktu tunggu pelayanan obat jadi \leq 30 menit adalah 90% sehingga perlu dilakukan modifikasi alur pelayanan untuk mencapai target yang ditetapkan.

Untuk meningkatkan persentase pencapaian waktu tunggu pelayanan obat jadi di Instalasi Farmasi, perlu ditelaah bagian-bagian dari alur pelayanan yang membuat pelayanan menjadi lama. Kemudian mencari solusi dari masalah yang ada. Pada jam sibuk yaitu jam 09.00 – 13.00 resep masuk secara bersamaan sehingga menimbulkan penumpukan.



Alur pelayanan resep

Pada proses awal penerimaan resep, ada telaah terhadap resep yang diterima, yaitu dari aspek administrasi, farmasetik dan klinis. Apabila ada ketidakjelasan resep, maka petugas farmasi akan melakukan konfirmasi terhadap dokter yang menuliskan resep. Semakin cepat konfirmasi dokter diterima, semakin cepat pelayanan obat dilakukan sehingga pasien tidak perlu menunggu lama. Selain itu faktor ketersediaan obat juga sangat berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan resep, sehingga perlu koordinasi dengan bagian pengadaan agar tidak terjadi kekosongan obat.

Sebelumnya pada proses penerimaan resep ini, beberapa petugas farmasi berkonsentrasi di loket penerimaan resep, agar semua resep segera terentri dan *billing* keluar, sehingga pasien segera bisa melakukan proses selanjutnya di bagian kassa. Namun setelah di telaah, cara ini membuat penumpukan resep di bagian penyiapan obat dan etiket, sehingga petugas farmasi di bagian etiket menjadi kewalahan yang membuat pelayanan menjadi semakin lama. Untuk itu perlu modifikasi pelayanan yaitu pada saat penerimaan resep, cukup 2 petugas farmasi yang melakukan entri resep, sehingga resep bisa mengalir ke bagian penyiapan obat dan etiket dengan lancar.

Pada proses penyiapan terdapat fase pengambilan obat, peracikan, pencetakan etiket, penulisan tanggal kadaluwarsa dan telaah obat. Fase-fase

tersebut harus dilakukan oleh orang yang berbeda-beda agar petugas mampu berkonsentrasi pada bagianya masing-masing serta menghindari terjadinya kesalahan sehingga perlu penambahan SDM tenaga teknis kefarmasian untuk memperlancar pelayanan.

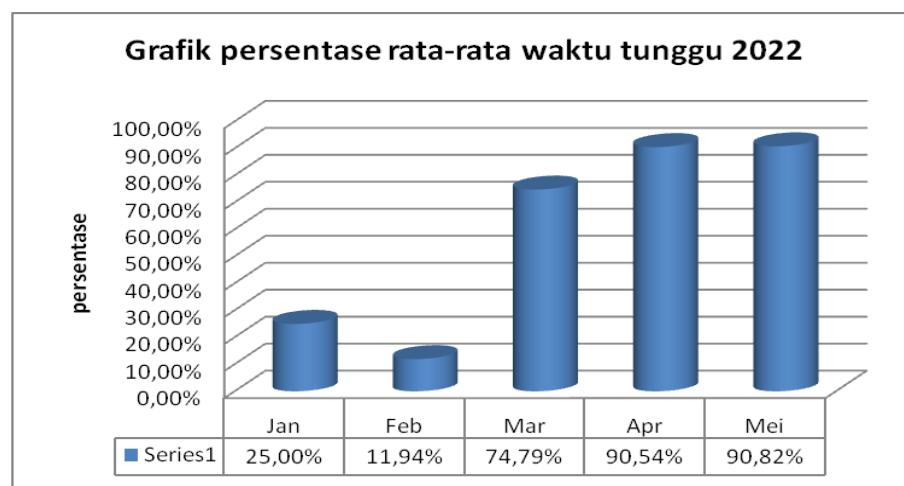
Proses selanjutnya adalah penyerahan obat kepada pasien oleh apoteker. Sebelum obat diserahkan kepada pasien terkadang terjadi penumpukan resep obat yang sudah selesai dari bagian etiket dikarenakan pada proses ini perlu ketelitian yang tinggi untuk mengecek kesesuaian obat yang sudah disiapkan dengan resep dokter agar tidak terjadi kesalahan pengobatan kepada pasien. Penumpukan obat ini juga dapat menjadi faktor lamanya waktu tunggu pelayanan obat. Sebelumnya apoteker yang bertugas shift pagi di Farmasi Rawat Jalan minimal ada 1 orang. Modifikasi dalam bagian ini adalah dengan menambah SDM apoteker sehingga proses penyerahan obat setiap shift pagi dapat dilakukan oleh 2 orang apoteker agar persentase waktu tunggu pelayanan obat dapat tercapai.

Penghitungan waktu tunggu pelayanan resep adalah per pasien, sehingga perlu kontrol terhadap kelancaran masing-masing resep yang masuk sampai dengan resep obat diserahkan kepada pasien. Penumpukan resep akan mempengaruhi pasien satu dengan yang lain, semakin menumpuk, waktu tunggu semakin lama. Sehingga perlu ada penambahan 1 petugas shift pagi rawat jalan yang bertanggungjawab menjaga kelancaran pelayanan agar tidak terjadi penumpukan resep di bagian tertentu. Misalnya, resep menumpuk di meja bagian entri, sedangkan bagian etiket sudah senggang.

Diperlukan tanggungjawab dari masing-masing bagian dalam alur pelayanan di Farmasi Rawat Jalan, untuk itu setiap shift pagi minimal jaga 6 orang petugas dan ada pembagian petugas di masing-masing titik pelayanan, misalnya petugas A bertanggungjawab di bagian penerimaan resep dan entri, petugas B bertanggungjawab di bagian penyiapan obat sehingga petugas dapat konsentrasi penuh di bagian masing-masing.

Selain penambahan SDM dan koordinasi dengan bagian pengadaan obat, ketersediaan sarana prasarana dan kerjasama dengan bagian terkait juga sangat menentukan kelancaran pelayanan di Instalasi Farmasi, diantaranya ketersediaan perangkat komputer yang memadai, kestabilan jaringan internet yang mendukung SIMRS dan informasi obat, kelancaran proses *billing* di bagian kassa.

Modifikasi alur pelayanan yang mengutamakan kelancaran pelayanan resep tiap pasien ini menunjukkan peningkatan persentase jumlah resep dengan waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit, seperti data berikut :



Grafik persentase jumlah resep dengan waktu tunggu pelayanan tahun 2022

Data diambil dari sampling waktu tunggu pelayanan obat jadi tiap bulan pada minggu ke-3 dengan pertimbangan pada minggu tersebut kunjungan pasien relatif stabil. Dapat terlihat dari bulan Januari 2022 sampai bulan Mei 2022 terjadi peningkatan setiap bulan untuk pencapaian persentase waktu tunggu pelayanan obat jadi. Pada bulan Januari dan Februari 2022 pencapaian persentase jumlah resep dengan waktu tunggu pelayanan obat jadi sangat jauh dari target yang ditetapkan, hal ini disebabkan adanya perubahan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Petugas harus beradaptasi dengan SIMRS baru yang langkah-langkah pengisiannya lebih detail, sehingga membutuhkan waktu lebih lama dalam pelayanan.

Pada bulan Maret 2022 dilakukan modifikasi alur pelayanan resep, dan mulai menunjukkan adanya peningkatan pencapaian persentase waktu tunggu pelayanan obat jadi, terlihat pada data bulan April dan Mei 2022 bahkan mencapai target yang ditetapkan.

IV. Kesimpulan dan Saran

Pencapaian persentase jumlah resep dengan waktu tunggu pelayanan obat jadi \leq 30 menit di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Grhasia Diskes DIY sangat dipengaruhi banyak faktor, diperlukan koordinasi di dalam lingkup instalasi farmasi sendiri maupun antar bidang dan antar profesi nakes.

Tercapainya target persentase jumlah resep dengan waktu tunggu pelayanan resep obat jadi \leq 30 menit harus dapat dipertahankan untuk semakin meningkatkan kepuasan pelanggan.

V. Referensi

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta.

Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. 2021. *Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Jiwa Grhasia*. Yogyakarta.