

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit X Kota Tangerang selama satu bulan mulai dari 20 Maret sampai dengan 29 April 2023. Pencatatan waktu tunggu dilakukan setiap hari mulai hari Senin sampai dengan hari Sabtu yaitu pukul 07.00 – 16.00 WIB. Total resep yang dikumpulkan menggunakan teknik *random sampling* dengan menghitung jumlah sampling berdasarkan rumus *slovin* adalah sebanyak 360 sampel, perhitungan waktu dilakukan dengan menggunakan *stopwatch* kemudian waktu yang diperoleh selanjutnya dicatat pada lembar pengumpulan data.

Tabel 4.1 Jumlah Sampel Berdasarkan Jenis Resep

Jenis Resep	Jumlah Resep	Persentase (%)
Non-racikan	254	70,56
Racikan	106	29,44
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100</b>

Berdasarkan penelitian dengan teknik *random sampling* sampel sebanyak 360 lembar, resep yang terdiri dari 2 jenis yaitu resep jadi dengan banyaknya sampel 254 lembar dan resep racikan kombinasi dengan obat jadi sebanyak 106 lembar resep. Resep racikan terdiri dari resep pasien anak racikan *pulveres*, racikan salep, racikan kapsul dan larutan.

Tabel 4.2 Jenis Racikan

Jenis Racikan	Jumlah Item Obat (R/)	Persentase (%)
Pulveres	41	38,67
Kapsul	21	19,82
Salep	23	21,69
Larutan	21	19,82
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100</b>

Jumlah resep racikan pulveres paling banyak yaitu 41 lembar resep hal ini mempengaruhi waktu tunggu, karena proses pembuatan racikan yang memerlukan tahapan proses yang lebih lama dari pada resep non racikan.

#### 4.1 Waktu Tunggu Obat Non Racikan

Tabel 4.3 Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan.

Proses Pengerjaan	Mean	SD	Median	SE	Min	Max
Pemberian harga	00:01:46	00:01:21	00:01:38	00:00:05	00:00:13	00:18:38
<i>Lead time</i> pemberian harga	00:02:32	00:03:11	00:01:23	00:00:12	00:00:22	00:21:29
Pengambilan obat	00:03:26	00:30:04	00:01:37	00:01:53	00:00:11	00:04:32
<i>Lead time</i> Pengambilan obat	00:02:11	00:02:03	00:01:23	00:00:08	00:00:12	00:14:33
Resep di meja kemas	00:02:13	00:05:23	00:01:37	00:00:20	00:00:13	00:07:33
<i>Lead time</i> di meja kemas	00:02:03	00:01:31	00:01:23	00:00:06	00:00:12	00:08:35
Etiket & pengemasan	00:01:52	00:03:54	00:01:38	00:00:15	00:00:02	00:12:14
<i>Lead time</i> etiket & Pengemasan	00:02:01	00:01:28	00:01:23	00:00:06	00:00:22	01:01:38
Pengecekan	00:01:47	00:01:59	00:01:36	00:00:07	00:00:25	00:16:27
<i>Lead time</i> Pengecekan	00:01:57	00:01:52	00:01:22	00:00:07	00:00:12	00:14:26
<b>Total waktu</b>	<b>00:19:48</b>	<b>00:10:40</b>	<b>00:16:00</b>	<b>00:00:44</b>	<b>00:03:00</b>	<b>01:19:00</b>

Berdasarkan hasil pada tabel 4.2, hasil rata-rata waktu tunggu pelayanan obat non racikan adalah 19 menit 48 detik dengan standar deviasi 10 menit 48 detik minimal waktu 3 menit dan maksimal 1 jam 19 menit. Faktor yang menyebabkan lama pengerjaan adalah waktu kasir konfirmasi harga, pasien tidak ada di tempat sehingga resep tidak dapat diproses pada tahap pengemasan. Berdasarkan hal ini masih belum sesuai dengan SPM berdasarkan Peraturan Rumah Sakit X Nomor 0109/PERDIR/RSHTNG/V/2021 tentang Pedoman Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit X Kota Tangerang yang menyatakan waktu pelayanan obat non racikan adalah kurang dari 10 menit.

Tabel 4.4 Rata-Rata Total Waktu Resep Non Racikan Berdasarkan Jumlah Item Resep

Jumlah Item Obat (R/)	Jumlah Lembar Resep	Persentase (%)	Rata-Rata Waktu
1	10	3,9	00:15:30
2	90	35,4	00:20:33
3	92	36.22	00:21:27
4	46	18.11	00:21:12
5	11	4.33	00:23:33
6	3	1.18	00:15:00
7	2	0.78	00:16:30
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>		

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan setiap jumlah item resep dengan rata-rata total waktu berbeda hal ini menunjukkan bahwa jumlah item resep tidak mempengaruhi waktu, penyiapan obat Penyebab waktu yang tidak sama karena terdapat perbedaan pada kondisi pada saat pelayanan. Adapun resep dengan jumlah item 6 dan 7 dengan waktu di bawah rata-rata resep 1 sampai dengan 5, dikarenakan resep masuk di farmasi dengan kondisi tidak ada resep antrian di bagian penghargaan resep dan di kemas sehingga pada setiap tahapan proses dapat dilakukan dengan cepat.

## 4.2 Waktu Tunggu Obat Racikan

Tabel 4.5 Rata-Rata Waktu Tunggu Resep Kombinasi Racikan

PROSES Pengerjaan	Mean	SD	Median	SE	Min	Max
Pemberian harga	00:01:46	00:00:44	00:01:38	00:00:04	00:00:25	00:03:38
<i>Lead time</i> pemberian harga	00:02:00	00:03:11	00:01:22	00:00:09	00:00:35	00:08:22
pengambilan obat	00:01:46	00:00:41	00:01:39	00:00:04	00:00:13	00:04:32
<i>Lead time</i> pengambilan obat	00:01:53	00:01:17	00:01:23	00:00:07	00:00:34	00:11:24
Resep di meja kemas	00:01:44	00:00:40	00:01:37	00:00:04	00:00:34	00:04:36
<i>Lead time</i> di meja kemas	00:01:59	00:01:23	00:01:24	00:00:08	00:00:23	00:08:29
Etiket & pengemasan	00:01:46	00:00:54	00:01:43	00:00:05	00:00:02	00:04:48
<i>Lead time</i> etiket & pengemasan	00:01:54	00:01:24	00:01:23	00:00:08	00:00:22	00:10:22
Resep dimeja antri racikan	00:02:54	00:08:11	00:01:38	00:00:48	00:00:31	00:09:39
<i>Lead time</i> dimeja antri racikan	00:01:56	00:01:52	00:01:23	00:00:11	00:00:25	00:14:26
obat di racik	00:02:09	00:01:00	00:01:48	00:00:06	00:00:38	01:04:56
<i>lead time</i> racikan	00:01:43	00:01:00	00:01:23	00:00:06	00:00:17	00:07:24
pengecekan	00:01:35	00:00:41	00:01:37	00:00:04	00:00:34	00:05:31
<i>Lead time</i> pengecekan	00:01:54	00:01:13	00:01:23	00:00:07	00:00:12	00:11:34
<b>Total waktu</b>	<b>00:28:19</b>	<b>00:11:55</b>	<b>00:26:00</b>	<b>00:01:09</b>	<b>00:17:00</b>	<b>01:20:00</b>

Berdasarkan hasil pada tabel 4.3 diperoleh hasil rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dengan kombinasi adalah 28 menit 19 detik dengan standar deviasi 11 menit 55 detik minimal waktu 17 menit dan maksimal 1 jam 20 menit, dikarenakan resep obat tb paru mendapatkan perlakuan, khusus dengan jumlah racikan sebanyak 60 bungkus pulveres dan proses pengerjaan dengan menumbuk obat dengan alu dan lumpang tidak menggunakan blender, karena resep obat yang di racik berupa puyer racikan. Obat dengan resep racikan memerlukan waktu yang cukup lama dan proses yang Panjang dalam pengerjaan. Waktu tunggu masih belum sesuai dengan SPM berdasarkan keputusan surat pedoman pelayanan kefarmasian Rumah Sakit X Kota Tangerang (Peraturan

Rumah Sakit X Nomor 0109/PERDIR/RSHTNG/V/2021. dengan waktu pelayanan obat racikan adalah kurang dari 20 menit.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Ina reslina, et al, (2020) juga memberikan hasil lama waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dengan rata-rata waktu yang dihasilkan adalah 36 menit 23 detik, sedangkan standar waktu yang ditetapkan adalah  $\leq 30$  menit. Waktu tunggu pelayanan obat racikan dengan waktu rata-rata yang dihasilkan adalah 1 jam 9 menit 48 detik, sedangkan pada standar pelayanan minimal waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah  $\leq 60$  menit . Berdasarkan data diatas rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan maupun non racikan disetiap rumah sakit belum memenuhi standar yang ditetapkan.

Tabel 4. 6 Rata-Rata Total Waktu Resep Obat Racikan Berdasarkan Jumlah Item Resep

Jumlah Item Obat Racikan (R/)	Jumlah Item Obat Non Racikan (R/)	Total Item Obat (R/)	Jumlah Lembar Resep	Persentase (%)	Rata-Rata Waktu Tunggu Obat
1	1	2	15	14,15	00:21:35
1	2	3	42	39,63	00:29:19
1	3	4	32	30,18	00:23:24
1	4	5	14	13,20	00:28:09
1	6	7	3	2,84	00:23:20
			<b>106</b>		

Berdasarkan Tabel 4.5, menunjukkan setiap jumlah item obat jadi dan obat racikan dalam satu lembar resep tidak mempengaruhi lamanya waktu tunggu obat. Data hasil penelitian rata-rata waktu tunggu 3 item obat racikan adalah 29 menit 19 detik. Sedangkan rata-rata waktu tunggu 6 item obat dengan obat racikan adalah 23 menit 20 detik. Hal ini membuktikan bahwa banyaknya jumlah item obat tidak mempengaruhi waktu tunggu.

Menunggu merupakan suatu interaksi pertama kali yang menghubungkan pelayanan dengan suatu proses layanan. Pelanggan menganggap menunggu suatu antrian adalah mahal dan membosankan sehingga membuat tidak nyaman. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu meliputi Sumber Daya Manusia (SDM), pengalaman dalam bekerja, sarana prasarana, jenis resep dan jumlah resep yang masuk di instalasi farmasi. Jumlah resep yang diterima di instalasi farmasi juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep, semakin banyak resep yang masuk di farmasi maka akan semakin banyak penumpukan resep. Selain itu jumlah item obat tiap resep serta jumlah racikan pada setiap resep menjadi salah satu faktor lamanya waktu tunggu.

Faktor pertama yang menjadi lamanya waktu tunggu adalah SDM yang merupakan salah satu faktor yang berhubungan langsung dengan pelayanan pasien. SDM yang kurang memadai menjadi salah satu pengaruh pada kecepatan pelayanan resep, dari jumlah SDM di Rumah Sakit X kota Tangerang yang bertugas di instalasi farmasi eksekutif terdiri dua sif dengan SDM di sif pagi 1 Apoteker dan 2 TTK di mulai Apoteker pagi mulai kerja jam 08.00-16.00 dan 1 TTK di jam 07.00-14.00 WIB dan 1 TTK di jam 09.00-16.00 WIB dan 2 TTK

sift siang dengan jam kerja jam 14.00-21.00 WIB dalam hal ini kurangnya tenaga mengakibatkan proses pelayanan kepada pasien menjadi tidak optimal karena faktor kelelahan tenaga yang lembur setiap hari dengan bergantian sehingga dalam pengerjaan banyak waktu yang terburu-buru.

Faktor yang kedua adalah pengalaman kerja, menjadi latar belakang seorang individu yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang dalam bekerja. Semakin lama pengalaman kerja seseorang semakin terampil dalam bekerja, hal ini dapat dibuktikan pada saat kondisi instalasi farmasi sedang ramai pasien apabila dibantu oleh TTK yang belum terampil maka pelayanan kurang cekatan dan cenderung banyak salah.

Faktor yang ketiga adalah sarana dan prasarana merupakan salah satu hal penting yang perlu diperhatikan, sarana yang ada di Rumah Sakit X kota Tangerang luas ruang pelayanan farmasi masih kurang luas untuk pelayanan resep dan ruang racik yang tidak terpisah dengan meja pengemasan, sedangkan untuk prasarana yang tersedia terdiri dari komputer, printer, rak penyimpanan obat, lemari kaca display obat dan alat racik obat (1 timbangan digital, 2 mesin blender, 1 mesin *press* puyer dan 1 pembagi puyer otomatis). Hal ini dikarenakan kesulitannya dalam mengerjakan resep di meja pengemasan dan meja racikan yang menyatu sehingga pada pengerjaan resep terjadi penumpukan di meja kemas dan meja racikan.

Faktor yang keempat adalah jenis resep yang terbagi menjadi dua bagian yaitu resep non racikan dan resep racikan. Resep racikan membutuhkan waktu pelayanan yang lebih lama dibandingkan dengan resep non racikan, hal ini

dikarenakan pada obat racikan memerlukan perhitungan dosis, menimbang dan mengambil berapa banyak obat yang akan diracik sesuai dosis yang diperlukan.

Faktor kelima adalah jumlah resep, waktu mulai jam praktek dokter tidak sesuai jadwal menjadi salah satu faktor yang berimbas kepada pelayanan farmasi menjadi bersamaan dengan dokter lain yang sedang praktek sehingga menyebabkan penumpukan resep di insalasi farmasi pada saat pasien menebus obat.

