

## ANALISIS RESEP TIDAK TERLAYANI PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSU X JAKARTA

Ika Agustina<sup>1</sup>, Farida Tuahuns<sup>2</sup>, Charles<sup>3</sup>, Arfie Nur Adina<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan IKIFA

Email korespondensi: [faridatuahuns@gmail.com](mailto:faridatuahuns@gmail.com)

### ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pelayanan Instalasi Farmasi harus menjadi perhatian utama dikarenakan pelayanan yang efektif dan efisien sangat berdampak pada terlayani dan tidak terlayananya resep. Sedangkan, pengelolaan perbekalan farmasi mempengaruhi pendapatan rumah sakit (bagian dari *revenue center*). Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui persentase resep tidak terlayani pasien rawat jalan pada masing-masing poli, penyebab resep tidak terlayani dan *Therapeutic Class* item obat yang tidak terlayani. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan data prospektif berupa lembar resep sebanyak 25.259 R/ dengan teknik total sampling. Penelitian dilakukan selama tiga bulan, yaitu bulan Februari-April 2021. Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat 467 R/ yang tidak terlayani disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu resep diluar formularium, kekosongan stok obat di rumah sakit, permintaan dari pasien serta obat yang diresepkan tidak ditanggung asuransi. Poli penyakit dalam merupakan poli yang paling banyak menyumbangkan resep tidak terlayani, yaitu 160 resep dari 467 resep. Penyebab terbesar tidak terlayananya resep dikarenakan stok habis/kosong, yaitu sebanyak 133 resep dari 467 resep. Obat-obatan untuk penyakit lambung, pernapasan, jantung dan alergi merupakan daftar teratas pada *Therapeutic Class*, dimana hal ini sesuai dengan data yang menunjukkan bahwa Poli Penyakit Dalam, Umum, Paru, Kulit & Kelamin serta Obgyn merupakan 5 poli teratas dengan jumlah resep tidak terlayani dikarenakan stok habis/kosong.

**Kata kunci:** Instalasi farmasi, kekosongan obat, resep tidak terlayani, *Therapeutic Class*

## ANALYSIS OF UNSERVED OUTPATIENTS PRESCRIPTION IN PHARMACEUTICAL DEPARTEMENT HOSPITAL X JAKARTA

### ABSTRACT

*Pharmacy service is inseparable from health service system of a hospital. The service of pharmacy unit shall be a priority because an effective and efficient service will affect in the fulfillment of prescriptions. Furthermore, the management on the pharmaceutical stock will influence the revenue of the hospital (part of revenue center). The purpose of this research is to find out the percentage of unfilled prescriptions of outpatients from many different units, its reasons, and Therapeutic Class of unserved drug items. The research applies descriptive method using prospective data i.e. 25,259 R/ sheets of prescriptions obtained by total sampling technique. The research was conducted in three months from February to April 2021. The result of the research shows that there are unfilled 467 R/ prescriptions due to several factors, such as the drugs are not listed in the formularies, the drugs are out of stock, and the prescribed or patient-requested drugs are not covered by the insurance. Internal medicine unit has the most unfilled prescriptions (160 out of 467). The main reason is the drugs are out of stock (133 out of 467). Medicines for Gastritic, Respiratory, Heart Diseases and Allergic are the top lists in the Therapeutic Class, which is in accordance with data showing that Internal Medicine, Emergency Department dan General Practitioners, Pulmonary, Dermatology and Venereology, and Obstetrics and Gynecology are the top 5 polyclinics with the number of unserved prescriptions due to out of stock.*

**Keywords:** *Pharmacy unit, drugs shortage, unfilled prescriptions, Therapeutic Class*

### PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit. Secara garis besar pelayanan kefarmasian di rumah

sakit terbagi menjadi dua kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan kegiatan pelayanan farmasi

klinik. Semua kegiatan ini berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat (Permenkes RI No 72, 2016). Penyediaan obat yang bermutu di rumah sakit merupakan tanggung jawab dari instalasi farmasi sebagai penyedia perbekalan farmasi (Hilmi, Supriyatna, Widiyanto, Abdulah, 2013). Hal ini diartikan bahwa kegiatan utama dari instalasi farmasi yaitu memenuhi dan mencukupi kebutuhan persediaan perbekalan farmasi terutama obat-obatan dan perbekalan kesehatan mulai dari perencanaan, pengadaan, penyimpanan, penyiapan, peracikan, pelayanan langsung kepada pasien sampai dengan pengendalian semua perbekalan kesehatan yang beredar dan digunakan di dalam rumah sakit (Permenkes RI No 58, 2014).

Kegiatan pengadaan obat harus dilakukan secara efektif agar dapat menjamin ketersediaan, jumlah dan waktu yang tepat dengan tetap mempertimbangkan harga yang terjangkau bagi pasien dan sesuai dengan standar mutu yang berlaku (Permenkes RI No 58, 2014). Kegiatan ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kelebihan, kekurangan, kekosongan, kerusakan, kadaluwarsa,

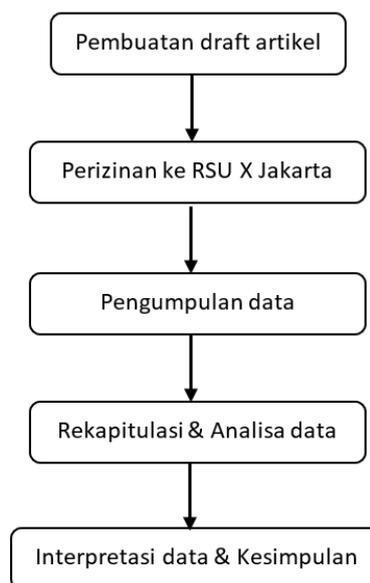
kehilangan serta pengembalian pesanan. Pengelolaan perbekalan farmasi harus menjadi perhatian dan dikelola dengan bertanggung jawab, sebab mempengaruhi pendapatan rumah sakit (bagian dari *revenue center*) (Rikomah, 2017). Rumah sakit harus memiliki mekanisme untuk mencegah terjadinya resep yang tidak terlayani, sebab hal ini akan merugikan pasien maupun rumah sakit itu sendiri.

Resep yang tidak terlayani, salah satunya disebabkan oleh faktor internal dari dalam rumah sakit tersebut, diantaranya obat yang diresepkan tidak ada di formularium ataupun terjadinya kekosongan obat (Dina, 2015) (Prayitno, 2015). Berdasarkan survei pendahuluan di Instalasi Farmasi RSU X pada bulan Januari 2021 terdapat 8.237 R/ yang masuk, dimana sebanyak 125 R/ (1,52%) resep rawat jalan yang tidak terlayani dan hanya sebesar 8.112 R/ (98,48%) resep yang terlayani. Berdasarkan penelitian terdahulu dan survei pendahuluan, terlihat bahwa resep yang terlayani belum mencapai 100% sesuai standar mutu yang berlaku. Hal ini yang menjadi latar belakang penelitian mengenai resep tidak terlayani pada unit rawat jalan di RSU X Jakarta.

## METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD X Jakarta pada bulan Februari-April 2021. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan data prospektif untuk mengetahui jumlah R/ yang tidak terlayani. Data prospektif digunakan karena data dikumpulkan sejak dimulainya penelitian hingga waktu yang ditentukan (Faridi, Trisutrisno, Irawan, 2022). Populasi pada penelitian ini adalah resep rawat jalan yang masuk ke Instalasi Farmasi RSUD X Jakarta setiap hari selama bulan

Februari-April 2021 sejumlah 25.259 R/. Teknik sampling yang digunakan adalah total sampling dikarenakan jumlah sampel sama dengan jumlah populasi (Sugiyono, 2017). Data resep yang diambil berasal dari poli umum dan poli khusus. Poli umum terdiri atas *Emergency Department* (ED) dan *General Practitioners* (GP), sedangkan poli khusus diantaranya poli penyakit dalam, paru, kulit dan kelamin, obgyn, anak, urologi, jantung dan pembuluh darah, Telinga Hidung Tenggorokan (THT), saraf, mata, bedah, kejiwaan, orthopedi dan gigi. Alur penelitian yang digunakan terlihat pada gambar 1.



Gambar 1. Alur Penelitian

Penyusunan proposal untuk penelitian dilakukan semenjak bulan

Februari 2021, sekaligus pengajuan izin ke RSUD X Jakarta sebagai tempat

penelitian. Setelah proses perizinan selesai, maka pengambilan data dilakukan setiap hari selama tiga bulan khusus untuk resep rawat jalan. Data yang telah dikumpulkan kemudian direkapitulasi dan dilakukan analisis secara deskriptif untuk mengetahui persentase lembar resep R/ yang tidak

terlayani setiap bulan di masing-masing poli, penyebab resep yang tidak terlayani serta *Therapeutic Class* item obat yang tidak terlayani. Persentase Resep Terlayani (RT) dan Resep Tidak Terlayani (RTT) kemudian dihitung menggunakan rumus:

$$RT = \frac{\text{resep terlayani}}{\text{total resep setiap bulan}} \times 100\%$$

$$RTT = \frac{\text{resep tidak terlayani}}{\text{total resep setiap bulan}} \times 100\%$$

Pengelompokan kelas terapi obat (*therapeutic class*) terhadap resep yang tidak terlayani dapat dijadikan sebagai prioritas dalam melakukan perencanaan pengadaan obat. Pengelompokan kelas terapi ini akan sejalan dengan metode konsumsi yang digunakan di RSUD X

dalam perencanaan obat. *Therapeutic Class* mengacu pada list yang dikeluarkan oleh *US Food and Drug* dan *ClinCalc Academy*, kemudian dihitung persentasenya menggunakan rumus:

$$\text{Therapeutic Class} = \frac{\text{jumlah R/ masing – masing kelas}}{\text{total R/}} \times 100\%$$

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Data kunjungan dan jumlah resep yang tidak terlayani di Instalasi

Farmasi RSUD X Jakarta pada semua poli disajikan pada tabel 1.

Tabel 1 Data Kunjungan dan Jumlah Resep Pasien Rawat Jalan di RSUD X Jakarta

Bulan	Total Kunjungan	Total Lembar Resep	Total R/	Jumlah R/		% R/	
				RT	RTT	RT	RTT
Februari	2912	2675	7233	7070	163	97,75	2,25
Maret	3549	3254	9210	9023	187	97,97	2,03
April	3395	3078	8816	8699	117	98,67	1,33
		<b>Rata-rata</b>				<b>98,13</b>	<b>1,87</b>

Note: RT = Resep Terlayani dan RTT = Resep Tidak Terlayani

Tabel 1 memperlihatkan bahwa selama tiga bulan penelitian, persentase jumlah R/ yang terlayani belum mencapai 100%, dengan rata-rata 98,13%, masih terdapat 1,87% resep tidak terlayani. Total kunjungan terbanyak terjadi di

bulan Maret dan berbanding lurus dengan jumlah R/ yang tidak terlayani di bulan tersebut. Jumlah R/ yang tidak terlayani berdasarkan masing-masing poli disajikan dalam tabel 2.

Tabel 2 Jumlah Resep Tidak Terlayani Berdasarkan Poli

No	Poli	Jumlah RTT			Rata-rata	% RTT			Rata-rata
		Feb	Mar	Apr		Feb	Mar	Apr	
1	Penyakit dalam	55	61	44	53,33	33,74	32,62	37,61	34,65
2	Umum (ED+GP)	23	34	16	24,33	14,11	18,18	13,68	15,32
3	Paru	23	17	9	16,33	14,11	9,09	7,69	10,29
4	Kulit & kelamin	9	21	10	13,33	5,52	11,23	8,55	8,43
5	Obgyn	14	10	4	9,33	8,59	5,35	3,42	5,78
6	Anak	8	12	7	9,00	4,91	6,42	5,98	5,77
7	Urologi	5	10	8	7,67	3,07	5,35	6,84	5,08
8	Jantung & pembuluh darah	2	5	11	6,00	1,23	2,67	9,40	4,43
9	THT	10	3	3	5,33	6,13	1,60	2,56	3,43
10	Saraf	7	5	2	4,67	4,29	2,67	1,71	2,89
11	Mata	2	3	3	2,67	1,23	1,60	2,56	1,79
12	Bedah	4	2	0	2,00	2,45	1,07	0	1,17
13	Kejiwaan	1	1	0	0,67	0,61	0,53	0	0,38
14	Ortopedi	0	2	0	0,67	0	1,07	0	0,35
15	Gigi	0	1	0	0,33	0	0,53	0	0,17
<b>Jumlah</b>		<b>163</b>	<b>187</b>	<b>117</b>	<b>155,67</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Note: RTT = Resep Tidak Terlayani

Selama tiga bulan penelitian, rata-rata jumlah R/ yang tidak terlayani sebanyak 155,67 dengan poli penyakit dalam, poli umum dan poli paru merupakan tiga poli teratas. Sebagian besar poli mengalami peningkatan jumlah resep tidak terlayani pada bulan Maret dan turun lagi di bulan April.

Akan tetapi, poli obgyn justru mengalami penurunan selama penelitian dengan rata-rata 9,33 jumlah R/ tidak terlayani. Sedangkan poli jantung & pembuluh darah konstan mengalami peningkatan jumlah R/ tidak terlayani. Terlihat bahwa poli gigi merupakan poli dengan jumlah R/ tidak terlayani paling

sedikit, yaitu hanya 1 selama tiga bulan penelitian. Tabel 3 berikut ini menunjukkan penyebab resep tidak terlayani di RSUD X Jakarta

Tabel 3 Penyebab Resep Tidak Terlayani

Penyebab	Feb	Mar	Apr	Jumlah
<b>Faktor Internal</b>				
Diluar Formularium RS	44	47	36	<b>127</b>
Stok habis/kosong	60	48	25	<b>133</b>
<b>Faktor Eksternal</b>				
Permintaan Pasien	41	50	35	<b>126</b>
Tidak dicover asuransi	18	42	21	<b>81</b>
<b>Jumlah</b>	<b>163</b>	<b>187</b>	<b>117</b>	<b>467</b>

Penyebab resep yang tidak terlayani di RSUD X Jakarta dikategorikan menjadi faktor internal dan eksternal. Faktor internal terjadi ketika obat yang diresepkan dokter tidak terdapat di dalam formularium rumah sakit dan stok obat mengalami kekosongan. Sedangkan faktor eksternal disebabkan oleh permintaan pasien itu sendiri dan ketika resep dari dokter tidak ditanggung asuransi. Terlihat pada tabel 3 bahwa penyebab resep tidak terlayani didominasi oleh faktor internal yang berasal dari rumah sakit itu sendiri. Bulan November 2019 RSUD X Jakarta melakukan perubahan terhadap formularium yang berlaku, sehingga ada beberapa obat *fast moving* tidak masuk ke dalam formularium yang baru. Ardium tablet, LAZ kapsul, dan

Mefinal tablet merupakan obat *fast moving* yang tidak termasuk ke dalam formularium baru, sedangkan obat-obatan tersebut merupakan obat yang cukup sering diresepkan oleh dokter dan ada beberapa dokter tidak memberikan obat pengganti dengan khasiat sama.

Metode perencanaan obat yang digunakan di RSUD X Jakarta adalah metode konsumsi, dimana perencanaan obat didasarkan pada jumlah kebutuhan tahun sebelumnya dengan melakukan penyesuaian dan koreksi berdasarkan pada penggunaan obat. Salah satu kekurangan dari metode konsumsi adalah terjadinya kekosongan obat jika terjadi pola perubahan penyakit (Hartayu, Wijoyo, Manik, 2020). Selain itu, pihak Pedagang Besar Farmasi (PBF) yang menjalin kerja sama turut

memberikan andil dalam kekosongan obat yang terjadi. Obat Zegavit dan Zithrax tablet mengalami kekosongan di bulan Februari, kemudian Oseltamivir kapsul mengalami kekosongan di bulan Maret, dan Azithromicin tablet mengalami kekosongan pada bulan April. Beberapa contoh obat-obatan yang mengalami kekosongan di pihak PBF turut serta mempengaruhi kekosongan obat di Instalasi Farmasi RSUD X Jakarta.

Penyebab resep tidak terlayani berikutnya dikarenakan permintaan pasien yang merasa keberatan dengan harga obat, atau mereka masih memiliki stok obat yang sama sehingga batal untuk membeli obat di instalasi farmasi. Tetapi, adapula pasien yang baru disarankan oleh dokter untuk menebus obat setelah hasil laboratorium keluar. Selain itu, dikarenakan obat-obatan tersebut tidak ditanggung oleh pihak asuransi sehingga pasien enggan untuk menebus obat menggunakan dana pribadi. Beberapa obat yang tidak ditanggung pihak asuransi diantaranya krim pelembab, susu, obat herbal dan suplemen. Salah satu contoh obat yang

tidak ditanggung asuransi pada poli kulit & kelamin adalah Ceradan Lotion. Faktor lain yang menjadi penyebab resep tidak terlayani atas permintaan pasien berhubungan dengan kondisi pandemik Covid-19 dimana konsumsi multivitamin meningkat. Salah satu obat yang banyak diresepkan oleh dokter adalah Vitamin D3 1000 IU, dimana dokter meresepkan hanya beberapa butir obat, tetapi pihak instalasi farmasi tidak melayani pembelian secara eceran. Hal ini menyebabkan pasien batal untuk menebus obat dan memilih melakukan *copy resep*.

Banyaknya resep tidak terlayani tentu berdampak kepada pendapatan RSUD X Jakarta. Stok habis/kosong merupakan penyebab tertinggi resep tidak terlayani dan merupakan faktor yang bisa segera ditindaklanjuti. Salah satu tindakan yang dapat dilakukan untuk perencanaan pengadaan obat adalah dengan membuat daftar *Therapeutic Class*. Tabel 4 menyajikan data *Therapeutic Class* untuk R/ tidak terlayani yang disebabkan oleh stok habis/kosong untuk semua poli.

Tabel 4 *Therapeutic Class* Item Obat R/ Tidak Terlayani

No	<i>Therapeutic Class</i>	Jumlah R/	% Jumlah R/
1	Gastrointestinal Drugs	18	13,534
2	Antibiotic Drugs	16	12,030
3	Respiratory Drugs	15	11,278
4	Cardiovascular Drugs	14	10,526
5	Vitamin and Minerals	14	10,526
6	Antihistamin	7	5,263
7	Anti Viral Drugs	6	4,511
8	Analgesic Drugs	5	3,759
9	Dermatological Drugs	5	3,759
10	Non Steroid Anti Infalamatory Drugs	5	3,759
11	Urologic Drugs	5	3,759
12	Neurologic Drugs	4	3,008
13	Anti Fungal	3	2,256
14	Antidepressant	3	2,256
15	Rheumatology Drugs	3	2,256
16	Anti Inflammatory Drugs	2	1,504
17	Renal Drugs	2	1,504
18	Blood Glucose Regulators	1	0,752
19	Cardiovascular Topical Drugs	1	0,752
20	Dental and Oral Agents	1	0,752
21	Imunosupressant	1	0,752
22	Ophthalmic Drugs	1	0,752
23	Psychiatric Drugs	1	0,752
<b>Jumlah</b>		<b>133</b>	<b>100</b>

Selama periode waktu penelitian terdapat 23 *therapeutic class*, dimana item obat-obatan pada daftar teratas merupakan obat-obatan yang banyak diresepkan di Poli Penyakit Dalam, Umum, Paru, Kulit & Kelamin serta Obgyn yang merupakan 5 poli teratas dengan jumlah resep tidak terlayani dikarenakan stok habis/kosong.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian telah diperoleh resep rawat jalan yang tidak terlayani di Instalasi Farmasi RSU X Jakarta periode Februari–April 2021 sebanyak 467 R/ yang disebabkan karena penulisan resep diluar formularium, kekosongan stok obat di rumah sakit, permintaan dari pasien serta obat yang diresepkan tidak ditanggung asuransi. Poli penyakit dalam merupakan poli yang paling

banyak menyumbangkan resep tidak terlayani, yaitu 160 resep dari 467 resep. Penyebab terbesar tidak terlayannya resep dikarenakan stok habis/kosong, yaitu sebanyak 133 resep dari 467 resep. Obat-obatan untuk penyakit lambung, pernapasan, jantung dan alergi merupakan daftar teratas pada *Therapeutic Class*, dimana hal ini sesuai dengan data yang menunjukkan bahwa Poli Penyakit Dalam, Umum, Paru, Kulit & Kelamin serta Obgyn merupakan 5 poli teratas dengan jumlah resep tidak terlayani dikarenakan stok habis/kosong. Penelitian ini bisa menjadi dasar pengembangan penelitian lanjutan dengan memperpanjang waktu pengambilan data. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan dalam hal perencanaan pengadaan obat di RSU X Jakarta.

#### UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada STikes IKIFA yang telah memberikan *support* kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Serta, kepada RSU X Jakarta yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Admin ClinCalc Academy. (2022). Drug List by Therapeutic Category. ClinCal Academy. 11 Desember 2022.  
<https://clincalc.com/Downloads/Top250Drugs-DrugList.pdf>
- Dina, C. (2015). Evaluasi Resep Tidak Terlayani Pada Depo Poli Spesialis di Instalasi Farmasi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Periode Juli sampai dengan September 2014. Karya Tulis Ilmiah. Politeknik Kesehatan Bandung, Jurusan Farmasi.
- Faridi, A., Trisutrisno, I & Irawan, A.M.A *et. Al.* (2022). *Survei Konsumsi Gizi, Edisi 1*. Sumatera Utara: Kita Menulis.
- Hartayu, TS., Wijoyo, Y., & Manik, DG. (2020). *Manajemen dan Pelayanan Kefarmasian di Apotek dengan Motode Problem-based Learning dalam RKerangka Paradigma Pedagogi Reflektif*. Yogyakarta: Sanata Dharma University Press.
- Hilmi, I.L., Supriyatna, S., Widiyanto, S., & Abdulah, R. (2013). Peran Employee Engagement Sebagai Media Daya Organisasi Karyawan

- Instalasi Farmasi Rumah Sakit.  
*Farmasi Klinik Indonesia*, 2 (1), 1-8
- Kementrian Kesehatan Republik  
Indonesia, Permenkes RI No 72  
Tahun 2016 Tentang Standar  
Pelayanan Kefarmasian di Rumah  
Sakit.
- Permenkes RI Nomor 58. Standar  
Pelayanan Kefarmasian di Rumah  
Sakit. In: Kementrian Republik  
Indonesia. 2014.
- Prayitno. (2015). Evaluasi Resep Tidak  
Terlayani Pada Pasien Rawat Jalan  
di Instalasi Farmasi RSUP Dr.  
Hasan Sadikin Bandung Periode  
Oktober sampai dengan Desember  
2014. KTI. Politeknik Kesehatan  
Bandung, Jurusan Farmasi.
- Rikomah, SE. (2017). *Farmasi Rumah  
Sakit*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. 2017. *Statistika untuk  
Penelitian*. Alfabeta. Bandung
- US Food & Drug Administration. (28  
Maret 2018). USP Therapeutic  
Categories Model Guidelines. FDA.  
11 Desember 2022.  
[https://www.fda.gov/regulatory-  
information/fdaaa-implementation-  
chart/usp-therapeutic-categories-  
model-guidelines](https://www.fda.gov/regulatory-information/fdaaa-implementation-chart/usp-therapeutic-categories-model-guidelines)