

## EVALUASI KESESUAIAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM KABUPATEN TANGERANG

Alifa Sabrina<sup>1</sup>, Leonov Rianto<sup>2</sup>, Farida Tuahuns<sup>3</sup>, Fitri Savitri<sup>4</sup>, Fery Yulianto<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan IKIFA

Email Korespondensi: [alifasabrina@ikifa.ac.id](mailto:alifasabrina@ikifa.ac.id)

### ABSTRAK

Standar Pelayanan Minimal di rumah sakit yang menyangkut kefarmasian terbagi dalam beberapa kriteria salah satunya waktu tunggu pelayanan resep. Rumah Sakit Umum (RSU) Kabupaten Tangerang merupakan salah satu rumah sakit pemerintah tipe B. RSU Kabupaten Tangerang menjadi salah satu rujukan sehingga terjadi penumpukan pasien di setiap poliklinik yang mengakibatkan banyaknya resep yang masuk ke farmasi rawat jalan, sehingga sering mengalami penumpukan resep yang menimbulkan ketidaknyamanan terhadap pasien. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui berapa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di RSU Kabupaten Tangerang dan persentase kesesuaian resep non racikan dan racikan dengan standar pelayanan resep. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan data primer yaitu data waktu tunggu yang tercatat secara langsung. Data waktu tunggu diperoleh dari pengamatan langsung saat pelayanan resep di Instalasi Farmasi rawat jalan dengan instrumen penelitian menggunakan data excel komputer waktu tunggu, dengan total populasi sebanyak 5.087 resep pasien rawat jalan. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan rumus *mean* (nilai rata-rata). Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata untuk pelayanan resep obat non racikan lebih dari 30 menit dan rata-rata pelayanan resep obat racikan lebih dari 60 menit, sehingga kesesuaian waktu tunggu pada resep non racikan dan racikan masih lebih banyak yang tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal.

**Kata kunci :** Waktu tunggu, Standar Pelayanan Minimal, Instalasi Farmasi

## EVALUATION OF THE SUITABILITY OF WAITING TIME FOR PRESCRIPTION SERVICES AT THE PHARMACY UNIT OF TANGERANG REGENCY GENERAL HOSPITAL

### **ABSTRACT**

*Service Standards in hospitals related to pharmaceuticals are divided into several criteria, one of which is the waiting time for prescription services. Tangerang Regency general hospital is one of the type B government hospitals, being a referral makes RSU Tangerang Regency experience a buildup of patients in each polyclinic which results in many prescriptions entering outpatient pharmacies so that they often experience a buildup of prescriptions that cause discomfort to patients. The purpose of this study was to determine what is the average waiting time for outpatient prescription services at Tangerang Regency General Hospital and the percentage of conformity of non-concoction or concoction prescriptions with prescription service standards in accordance with the ministry of health. This study is a descriptive study using primary data, namely waiting time data recorded directly. Waiting time data obtained from direct observation during prescription services in outpatient pharmacy installations with research instruments using excel computer waiting time, data with a total population of 5087 outpatient prescriptions. The data that has been obtained is then analyzed using the mean formula (average value). The results of the research show that the average service for non-concocted drug prescriptions is more than 30 minutes and the average service for prescriptions of concocted medicines is more than 60 minutes, so that the suitability of waiting times for non-concocted and concocted prescriptions is still greater than that which does not comply with the minimum service standards.*

**Keywords:** *Waiting Time, Minimum Service Standards, Pharmacy Unit.*

## PENDAHULUAN

Meningkatnya pengetahuan dan taraf hidup masyarakat menjadikan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kualitas kesehatan juga meningkat. Sehingga kebutuhan masyarakat akan sarana pelayanan kesehatan juga meningkat. Salah satu pelayanan kesehatan yang menjadi rujukan masyarakat ialah rumah sakit. (Maulana, 2022) Salah satu pelayanan di rumah sakit yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal adalah pelayanan farmasi. Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu sesuai dengan standar minimal yang ditetapkan yaitu kurang dari sama dengan 30 menit untuk resep non racikan, dan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah kurang dari sama dengan 60 menit. (Permenkes, 2016)

Hasil dari penelitian yang dilakukan Humaira Fadhilah didapatkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep adalah 48,37 menit untuk resep non racikan dan 173,38 menit untuk resep racikan. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Tangerang Selatan belum memenuhi standar pelayanan minimal

waktu tunggu pelayanan resep, yaitu untuk resep non racikan kurang dari sama dengan 30 menit dan untuk resep racikan kurang dari sama dengan 60 menit. (Fadhilah H, Indriyani DN & Andriati R, 2019). Hasil penelitian sebelumnya yang juga dilakukan oleh Sri Endang Siregar di Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara, rata-rata waktu tunggu untuk resep non racikan adalah 31,8 menit dan waktu tunggu resep racikan adalah 65 menit dimana tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal. (Siregar SE, 2018)

Rumah Sakit Umum (RSU) Kabupaten Tangerang merupakan salah satu rumah sakit pemerintah tipe B yang menjadi rumah sakit rujukan. Hal ini tentu membuat RSUD Kabupaten Tangerang mengalami penumpukan pasien di setiap poliklinik yang mengakibatkan banyaknya resep yang masuk ke farmasi rawat jalan sehingga seringkali mengalami penumpukan resep yang menimbulkan ketidaknyamanan terhadap pasien dan adanya komplain terhadap waktu tunggu pelayanan resep. Setelah menurunnya kasus Covid-19 di Kabupaten Tangerang, dan status transisi pandemi Covid-19 menjadi endemi sehingga membuat kunjungan pasien ke

RSU Kabupaten Tangerang semakin meningkat. Berdasarkan latar belakang di atas maka diperlukan penelitian tentang Evaluasi Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang baik obat non racikan maupun obat racikan, yang telah dilakukan secara periodik setiap bulannya oleh apoteker penanggung jawab yang ditunjuk.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode observasional dengan mengamati waktu pelayanan resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Depo Rawat Jalan Rumah Sakit Umum

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Hasil Evaluasi Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Resep**

Berdasarkan tabel 1 jumlah total populasi yang didapat dalam penelitian ini sebanyak 5087 resep, terdiri dari 266 resep obat racikan dengan rata-rata waktu tunggu 63,28 menit dan 4821 resep non racikan dengan rata-rata waktu tunggu 30,44 menit. Hal itu menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep

Kabupaten Tangerang. Rancangan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat dengan data yang diambil dari resep racikan dan non racikan dari Instalasi Farmasi RSU Kabupaten Tangerang pada bulan November 2022. Data diambil melalui program IT HOPE, SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) pengamatan waktu tunggu pelayanan resep Depo Farmasi Rawat Jalan. Evaluasi kesesuaian waktu tunggu dalam penelitian ini mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu untuk resep racikan kurang dari sama dengan 60 menit dan resep non racikan kurang dari sama dengan 30 menit. (Permenkes, 2016)

obat racikan maupun non racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang tidak sesuai dengan standar waktu tunggu yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu untuk resep racikan kurang dari sama dengan 60 menit dan resep non racikan kurang dari sama dengan 30 menit.

**Tabel 1.** Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Kode Item	Jenis Resep	
	Racikan (resep)	Non racikan (resep)
A	-	175
B	24	-
C	-	2557
D	-	2089
E	242	-
Total	266	4821
Rata-rata (menit)	63,28	30,44

Keterangan:

- Kode Item A : Resep umum non racikan
- Kode Item B : Resep umum racikan
- Kode Item C : Resep BPJS non racikan < 3 item
- Kode Item D : Resep BPJS non racikan > 3 item
- Kode Item E : Resep BPJS racikan

**Hasil Evaluasi Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan**

Tabel 2 diketahui menunjukkan bahwa jumlah resep non racikan yang sesuai dengan standar pelayanan resep

terdiri dari 2139 resep atau 44,37% dengan rata-rata waktu tunggu 19,06 menit. Sedangkan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan resep, terdiri dari 2682 resep atau 55,63% dengan rata-rata waktu tunggu 48,55 menit.

**Tabel 2.** Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan

Kesesuaian waktu tunggu	Jumlah resep	Rata-rata waktu tunggu (menit)	Persentase (%)
Sesuai	2139	19,06	44,37
Tidak sesuai	2682	48,55	55,63

Hasil pada tabel 2 menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Kabupaten Tangerang tidak

memenuhi Standar Pelayanan Minimal. Adapun salah satu faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi

Rawat Jalan RSUD Kabupaten Tangerang adalah ketersediaan obat. Pada saat mengerjakan resep non racikan ataupun racikan ditemukan salah satu obat yang sedang kosong di farmasi rawat jalan, petugas terlebih dahulu harus memastikan lagi ketersediaan obat di gudang farmasi. Jika di gudang farmasi masih tersedia, petugas wajib membuat permintaan ke gudang farmasi terlebih dahulu untuk mengambil obat tersebut, akibatnya proses pelayanan resep menjadi lama.

Faktor lainnya adalah jenis resep, kebanyakan resep non racikan yang masuk adalah resep obat-obat kronis dari poli jantung, poli syaraf, poli penyakit dalam, poli kejiwaan dan poli paru sehingga membutuhkan waktu lama untuk proses penginputan, menyiapkan obat dan koreksi obat dikarenakan

jumlah item obatnya yang cenderung banyak untuk pengobatan satu bulan. Sumber Daya Manusia (SDM) juga mempengaruhi lamanya waktu tunggu, ditinjau dari segi kuantitas masih kurang memadai. Banyak atau sedikitnya Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit sangat mempengaruhi kecepatan pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Tangerang, petugas yang terdiri dari 4 orang apoteker dan 6 orang TTK. Sementara upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan farmasi, yaitu dengan perbaikan waktu tunggu pelayanan resep. (Lakoan, MR; Adiana, 2023)

**Hasil Evaluasi Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan**

**Tabel 3.** Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan

Kesesuaian waktu tunggu	Jumlah resep	Rata-rata waktu tunggu (menit)	Persentase (%)
Sesuai	114	41,44	42,86
Tidak sesuai	152	87,27	57,14

Berdasarkan tabel IV.3 diketahui bahwa jumlah resep racikan yang sesuai dengan standar pelayanan resep yang ditetapkan, terdapat dari 114 resep atau 42,86% dengan rata-rata waktu 41,44 menit. Sedangkan yang tidak sesuai

terdiri dari 152 resep atau 57,14% dengan rata-rata waktu tunggu 87,27 menit. Dilihat dari standar pelayanan minimal yang dipersyaratkan oleh Permenkes No.129 tahun 2008 pelayanan resep baik obat racikan

maupun obat non racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Tangerang belum memenuhi standar yaitu lama waktu tunggu obat racikan kurang dari sama dengan 60 menit dan obat non racikan kurang dari sama dengan 30 menit. Hal ini dikarenakan beberapa hal yaitu pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan belum sesuai dengan SPO (Standar Prosedur Operasional) yang sudah ditetapkan di RSUD Kabupaten Tangerang. Adapun faktor yang menyebabkan waktu tunggu resep racikan menjadi lama yaitu diperlukan waktu untuk menghitung dosis. Petugas yang menghitung resep racikan hanya ada dua orang sebagai petugas utama sehingga ketika resep yang masuk banyak terjadi penumpukan, begitupun dengan item masing-masing resep racikan yang berjumlah banyak terutama dari poli anak, poli jantung, poli paru, poli kejiwaan yang sering kali obatnya di racik dalam jumlah banyak. Resep puyer untuk satu pasien anak bisa mencapai 30 hingga 90 bungkus dan resep racikan dewasa bisa mencapai 30 hingga 60 kapsul, menyebabkan proses peracikannya menjadi lama. Padahal waktu tunggu pasien sebagai salah satu bentuk pelayanan kesehatan di Rumah sakit yang tidak dapat berdiri sendiri,

proses ini dipengaruhi oleh banyak faktor yang menentukan mutu pelayanan tersebut. (Maulana, 2023)

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan dari penelitian ini kesesuaian waktu tunggu pada resep non racikan dan racikan masih lebih banyak yang tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya mencoba melakukan penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep. Perlunya penambahan SDM serta penambahan loket penerimaan dan entri resep untuk pelayanan farmasi sehingga tidak terjadi penumpukan resep dan antrian yang lama. Perlunya pemantauan sistem *software* secara berkala supaya sistem stabil atau normal agar tidak lambat dan error.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu terwujudnya penelitian ini yaitu kepada Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan IKIFA, Kepala Program Studi Diploma Tiga Farmasi STIKes IKIFA dan Kepala Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Fadhilah H, Indriyani DN, Andriati R. (2019). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2018. *Edu Masda Journal*. 3(1), 41. <http://openjournal.masda.ac.id/index.php/edumasda/article/view/26/25>
- Handayani, G. N. (2020). Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien. In *Media Nusa Creative* (Media Nusa).
- Karuniawati, H., Hapsari, I. G., Arum, M., Aurora, A. T., & Wahyono, N. A. (2016). Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Rsud Kota Salatiga. *Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi*, 4(1), 2025. <https://doi.org/10.26874/kjif.v4i1.53>
- Kepmenkes. (2008). No 129 tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. In 129 (p. 121).
- Laelihyah N, Subekti H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. 1(2),102. <https://jurnal.ugm.ac.id/jkesvo/article/view/27576>.
- Lakoan, M. ., Adiana, S., Arianti, V., Maulina, D., Hasanah, K., Rinawati, S. ., Hasanah, A. ., Puspita, N., & Dwidayati, A. (2023). *Pelayanan Farmasi Klinik* (Issue September). PT Scinfitech Andrew Wijaya. <https://books.google.co.id/books?id=geWzEAAAQBAJ>
- Maulana, A. (2022). *Rumah Sakit sebagai Learning Organization Dinamika & Aplikasi*. Yogyakarta: Stilleto Book. 47.
- Maftuhah, A. (2016). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Depo Farmasi Rsud Gunung Jati Kota Cirebon Tahun 2016. *Medical Sains: Jurnal Ilmiah Kefarmasian*, 1(1), 39–44. <https://doi.org/10.37874/ms.v1i1.13>
- Purwandari NK, Suryoputo A, Arso SP. (2013). Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat

- Jalan di depo Farmasi Gedung MCEB RS Islam Sultan Agung. 5(2).  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/14983/14482>
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 47. (2021) . Penyelenggaraan Bidang Perumah sakitan. 229, 1–15
- Permenkes. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit, 31–48.
- Permenkes. (2020). No 3 tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Implementation Science*, 39(1), 1–15.
- Satibi et al. Edited by Siti. (2020). *Penilaian Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. In Gajah Mada University Press. Gajah Mada University Press.
- Septini R. (2011). *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes RawatJalan di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Subroto*. Tesis.2011. 07–35.
- Siregar SE. (2018). *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara*. *Univ Sumatera Utara*. 44-48.  
<https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/3953>
- Sulistiarini, R. N., Angga, C. H., & Hajrah. (2022). *Buku Ajar Farmasi Rumah Sakit*. In Cetakan pertama (1st ed., pp. 52–55). Bintang Madani.
- Wijoyo, Y. (2017). *Komunitas, Buku Ajar Pelayanan Kefarmasian di Komunitas*. PT Kanisius.