

**EVALUATION OF WAITING TIME FOR OUTPATIENT PRESCRIPTION SERVICES AT  
THE PHARMACY INSTALLATION OF THE TAGULANDANG HOSPITAL**

**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN DI  
INSTALASI FARMASI RSUD TAGULANDANG**

**Eva B. Mare<sup>1)</sup>, Gayatri Citraningtyas<sup>1)</sup>, Imam Jayanto<sup>1)</sup>**

<sup>1)</sup>Program Studi Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sam Ratulangi  
\*vaemare99@gmail.com

**ABSTRACT**

*One of the services at the hospital that is expected to meet the minimum service standards is pharmacy services. Minimum service standards in hospitals regarding pharmacy are divided into several criteria, one of which is the waiting time for prescription services. The purpose of this study was to determine the length of time waiting for outpatient prescription services for non-concocted drugs and concocted drugs at the Tagulandang Hospital Pharmacy Installation. This research is a descriptive non-experimental research using quantitative data. Prospective data collection on the waiting time data for outpatient BPJS prescription services. Quantitative data were obtained from direct observation during the implementation of prescription services with research instruments using stopwatch, writing instruments, camera, and data collection sheets with a sample of 124 prescriptions for outpatient BPJS patients. The data that has been obtained are then analyzed using the formula mean (average value). The results showed that the average non-concocted prescription service was 2.9 minutes and the average prescription service for non-concocted drugs was 19 minutes. The conclusion is that the Tagulandang Hospital Pharmacy Installation has met the Minimum Service Standards in Hospitals listed in the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia No. 129/2008.*

**Keywords:** *Waiting Time, Prescription Services, Pharmacy Installation.*

**ABSTRAK**

Salah satu pelayanan di Rumah Sakit yang diharapkan memenuhi Standar Pelayanan Minimal yaitu pelayanan farmasi. Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit yang menyangkut kefarmasian terbagi dalam beberapa kriteria salah satunya waktu tunggu pelayanan resep. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui lama waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan dan obat racikan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Tagulandang. Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental bersifat deskriptif dengan menggunakan data kuantitatif. Pengambilan data secara prospektif pada data waktu tunggu pelayanan resep pasien BPJS rawat jalan. Data kuantitatif diperoleh dari pengamatan langsung saat pelaksanaan pelayanan resep dengan instrumen penelitian menggunakan *stopwatch*, alat tulis menulis, kamera serta lembar pengumpul data dengan sampel sebanyak 124 resep pasien BPJS 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 2,9 menit dan rata-rata pelayanan resep obat racikan 19 menit. Kesimpulannya bahwa Instalasi Farmasi RSUD Tagulandang sudah memenuhi Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit yang tercantum dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.129 Tahun 2008.

**Kata Kunci:** Waktu Tunggu, Pelayanan Resep, Instalasi Farmasi.

## PENDAHULUAN

Standar Pelayanan Minimal dapat digunakan sebagai pedoman mutu pelayanan bagi setiap Rumah Sakit, dimana setiap Rumah Sakit wajib untuk memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal tersebut. Salah satu pelayanan di Rumah Sakit yang diharapkan memenuhi Standar Pelayanan Minimal yaitu pelayanan farmasi. Pelayanan farmasi di Rumah Sakit menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2014). Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit yang menyangkut kefarmasian terbagi dalam beberapa kriteria salah satunya waktu tunggu pelayanan resep (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2008).

RSUD Tagulandang, merupakan Rumah Sakit Pemerintah Daerah Kabupaten Siau Tagulandang Biaro, yang menjadi Rumah Sakit rujukan yang bekerja sama dengan pihak BPJS sehingga jumlah pasien rawat jalan yang berkunjung ke RSUD Tagulandang cukup banyak. Banyaknya jumlah pasien berpengaruh terhadap waktu yang diperlukan untuk pelayanan resep mulai dari penerimaan resep hingga penyerahan obat ke pasien ataupun keluarga pasien, dan hal ini juga akan berdampak pada waktu tunggu pasien menjadi lebih lama.

Waktu tunggu yang lama menyebabkan ketidakpuasan pasien. Bila waktu tunggu lama, maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang (Karuniawati, *et al.*, 2016). Menurut Nurjanah, *et al.*, (2016), waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan lebih cepat dibandingkan dengan waktu pelayanan resep obat racikan karena pelayanan resep obat jadi tidak melalui proses peracikan.

Berdasarkan uraian di atas, dan sampai saat ini belum ada penelitian tentang waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di RSUD Tagulandang, maka diperlukan penelitian untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Tagulandang. Harapannya, hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran waktu tunggu pelayanan resep sehingga menjadi bahan evaluasi bagi petugas farmasi di RSUD Tagulandang untuk memberikan pelayanan resep yang lebih baik lagi kepada pasien.

## METODOLOGI PENELITIAN

### Bentuk, Waktu dan Tempat Penelitian

#### Bentuk Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental bersifat deskriptif dengan menggunakan data kuantitatif. Pengambilan data secara prospektif pada data waktu tunggu pelayanan resep pasien BPJS rawat jalan.

#### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan April – Juni 2021 di Instalasi Farmasi RSUD Tagulandang.

#### Alat dan Bahan

##### Alat

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah alat tulis menulis, lembar pengumpul data, *stopwatch*, dan kamera sebagai dokumentasi.

##### Bahan

Bahan yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari pengamatan waktu tunggu secara langsung. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada berupa literatur-literatur dan jurnal yang perlu untuk mendukung data primer.

### Populasi dan Sampel Penelitian

#### Populasi

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh resep obat pasien BPJS rawat jalan yang menerima pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Tagulandang pada bulan Maret 2021 yaitu 179 resep.

#### Sampel

Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan Rumus Slovin (Sugiyono, 2012)

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

n = Ukuran Sampel (Jumlah sampel)

N = Ukuran Populasi (Jumlah Populasi)

e = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir ; e = 5 %

Berdasarkan hasil perhitungan, maka sampel yang digunakan minimal sebanyak 124 resep.

Sampel dalam penelitian ini memiliki kriteria sebagai berikut :

1. Kriteria Inklusi  
Kriteria inklusi untuk sampel pada penelitian ini adalah resep pasien BPJS rawat jalan yang dilayani Instalasi Farmasi RSUD Tagulandang.
2. Kriteria Eksklusi  
Kriteria eksklusi untuk sampel pada penelitian ini adalah resep yang tidak bisa dipenuhi karena stok obat tidak ada atau habis dan resep dari luar RSUD Tagulandang.

### Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa data kuantitatif. Data kuantitatif diperoleh dari pengamatan langsung saat pelaksanaan pelayanan resep dengan menggunakan formulir pencatatan waktu tunggu pelayanan resep berupa lembar pengumpul data. Menurut Damanik (2019), pencatatan waktu tunggu pelayanan resep dimulai pada saat pasien menyerahkan resep sampai dengan pasien menerima obat yang sesuai tertulis di resep yang diserahkan oleh apoteker kemudian dilakukan pengolahan data.

### Analisis Data

Data yang telah diperoleh dari pengamatan langsung saat pelaksanaan pelayanan resep dengan menggunakan lembar pengumpul data, kemudian dihitung nilai rata-rata, dan disajikan dalam bentuk tabel.

Penilaian kecepatan pelayanan resep ini dikatakan memenuhi persyaratan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit, apabila :

1. Untuk resep obat non racikan, memenuhi persyaratan apabila kecepatan waktu pelayanan  $\leq 30$  menit.
2. Untuk resep obat racikan, memenuhi persyaratan apabila kecepatan waktu pelayanan  $\leq 60$  menit.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Jumlah Resep

Tabel 1. Jumlah Resep Pasien BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Tagulandang

| No | Jenis Resep | Jumlah Resep |
|----|-------------|--------------|
| 1  | Racikan     | 8 Resep      |
| 2  | Non Racikan | 116 Resep    |
|    | Total       | 124 Resep    |

Berdasarkan hasil penelitian yang dapat dilihat pada Tabel 1, diketahui jumlah resep obat non racikan lebih banyak daripada resep obat racikan. Jumlah sampel resep ini diamati peneliti selama shift pagi yaitu dari pukul 08.00 WITA sampai dengan pukul 13.30 WITA. Resep racikan yang dilayani di Instalasi Farmasi RSUD Tagulandang paling banyak ditemukan pada poli anak sedangkan resep obat non racikan paling banyak ditemukan pada poli kandungan dan kebidanan.

### Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Tabel 2. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien BPJS Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Resep Racikan dan Non Racikan di Instalasi Farmasi RSUD Tagulandang

| Hari                  | Jenis Resep | Jumlah Resep | Waktu Tunggu Resep( menit) | Rata-rata Waktu Tunggu Perhari |
|-----------------------|-------------|--------------|----------------------------|--------------------------------|
| Kamis, 01 April 2021  | Non Racikan | 8            | 26 menit                   | 3,25 menit                     |
| Jumat, 02 April 2021  | Non Racikan | 5            | 20 menit                   | 4 menit                        |
| Sabtu, 03 April 2021  | Non Racikan | 10           | 33 menit                   | 3,3 menit                      |
| Senin, 05 April 2021  | Non Racikan | 6            | 14 menit                   | 2,3 menit                      |
| Selasa, 06 April 2021 | Non Racikan | 6            | 14 menit                   | 2,3 menit                      |
| Rabu, 07 April 2021   | Non Racikan | 5            | 17 menit                   | 3,4 menit                      |
| Kamis, 08 April 2021  | Non Racikan | 5            | 13 menit                   | 2,6 menit                      |
|                       |             | 1            | 13 menit                   | 13 menit                       |

|                             |                           |              |                   |                 |
|-----------------------------|---------------------------|--------------|-------------------|-----------------|
| Jumat,<br>09 April<br>2021  | Non<br>Racikan<br>Racikan | 6<br>-<br>-  | 13<br>-<br>-      | 2,16<br>-<br>-  |
| Sabtu,<br>10 April<br>2021  | Non<br>Racikan<br>Racikan | 10<br>-<br>- | 27<br>-<br>-      | 2,7<br>-<br>-   |
| Senin,<br>12 April<br>2021  | Non<br>Racikan<br>Racikan | 4<br>-<br>-  | 10<br>-<br>-      | 2,5<br>-<br>-   |
| Selasa,<br>13 April<br>2021 | Non<br>Racikan<br>Racikan | 5<br>-<br>-  | 30<br>-<br>-      | 6<br>-<br>-     |
| Rabu, 14<br>April<br>2021   | Non<br>Racikan<br>Racikan | -<br>4<br>-  | -<br>97<br>-      | -<br>24,25<br>- |
| Kamis,<br>15 April<br>2021  | Non<br>Racikan<br>Racikan | 4<br>-<br>-  | 12<br>-<br>-      | 3<br>-<br>-     |
| Jumat,<br>16 April<br>2021  | Non<br>Racikan<br>Racikan | 3<br>-<br>-  | 15<br>-<br>-      | 5<br>-<br>-     |
| Sabtu,<br>17 April<br>2021  | Non<br>Racikan<br>Racikan | 7<br>2       | 16<br>26          | 2,28<br>13      |
| Senin,<br>19 April<br>2021  | Non<br>Racikan<br>Racikan | 3<br>-<br>-  | 4 menit<br>-<br>- | 1,3<br>-<br>-   |
| Selasa,<br>20 April<br>2021 | Non<br>Racikan<br>Racikan | 5<br>-<br>-  | 12<br>-<br>-      | 2,4<br>-<br>-   |
| Rabu, 21<br>April<br>2021   | Non<br>Racikan<br>Racikan | 2<br>-<br>-  | 8 menit<br>-<br>- | 4<br>-<br>-     |
| Kamis,<br>22 April<br>2021  | Non<br>Racikan<br>Racikan | 4<br>-<br>-  | 16<br>-<br>-      | 4<br>-<br>-     |
| Jumat,<br>23 April<br>2021  | Non<br>Racikan<br>Racikan | 3<br>-<br>-  | 10<br>-<br>-      | 3,3<br>-<br>-   |
| Sabtu,<br>24 April<br>2021  | Non<br>Racikan<br>Racikan | 6<br>-<br>-  | 12<br>-<br>-      | 2<br>-<br>-     |
| Senin,<br>26 April<br>2021  | Non<br>Racikan<br>Racikan | 2<br>-<br>-  | 4 menit<br>-<br>- | 2<br>-<br>-     |
| Rabu, 28<br>April<br>2021   | Non<br>Racikan<br>Racikan | 3<br>-<br>-  | 6 menit<br>-<br>- | 2<br>-<br>-     |

|                               |                           |             |                           |                    |
|-------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|--------------------|
| Kamis,<br>29<br>April<br>2021 | Non<br>Racikan<br>Racikan | 3<br>-<br>- | 7 menit<br>-<br>-         | 2,3<br>-<br>-      |
| Jumat,<br>30<br>April<br>2021 | Non<br>Racikan<br>Racikan | 1<br>-<br>- | 2 menit<br>-<br>-         | 2<br>-<br>-        |
| Total                         | Non<br>Racikan<br>Racikan | 116<br>8    | 341 menit<br>152<br>menit | 2,9<br>19<br>menit |

Hasil penelitian pada Tabel 2, menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat racikan maupun non racikan di Instalasi Farmasi RSUD Tagulandang dikatakan cepat atau singkat, dan telah sesuai dengan standar waktu tunggu yang tercantum dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu untuk resep racikan  $\leq 60$  menit dan resep obat non racikan  $\leq 30$  menit. Waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSUD Tagulandang yang cepat disebabkan karena jumlah pasien yang berkunjung ke RSUD Tagulandang tidak terlalu banyak. Waktu tunggu pelayanan resep yang cepat atau singkat sangat berpengaruh pada kepuasan pasien.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2012), lama waktu tunggu pelayanan resep obat dipengaruhi beberapa faktor yaitu sumber daya manusia, jenis resep, ketersediaan obat, peresepan dokter, serta sarana dan prasarana.

Faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSUD Tagulandang yang pertama adalah jenis resep. Waktu tunggu pelayanan obat racikan memakan waktu lebih lama dibandingkan dengan pelayanan resep non racikan karena resep racikan memerlukan waktu yang lebih lama, tidak hanya mempersiapkan obat tetapi juga perlu penghitungan dosis obat, penimbangan bahan obat, serta melakukan peracikan obat. Obat yang masuk tempat peracikan yaitu seperti obat paracetamol.

Faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep yang kedua adalah sumber daya manusia. Tenaga farmasi yang bertugas di Instalasi Farmasi RSUD Tagulandang cukup kompeten dan cekatan dalam melayani resep yang masuk serta sudah memiliki pengalaman kerja yang cukup lama. Menurut Puspitasari (2011), Pengalaman kerja

setiap individu sangat berpengaruh dimana semakin lama seseorang bekerja, maka akan semakin terampil serta semakin menambah wawasan dan kematangan dalam melaksanakan tugasnya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Prabandari *et al.*, (2019), jumlah tenaga farmasi juga merupakan salah satu pendukung terciptanya pelayanan kefarmasian dengan maksimal sehingga membuat waktu tunggu pasien dalam menerima obat tidak lama. Tenaga farmasi yang ada di Instalasi Farmasi RSUD Tagulandang berjumlah 6 orang yaitu 2 orang apoteker dan 4 orang tenaga teknis kefarmasian. Selama shift pagi jumlah tenaga farmasi yang bertugas ada 3 orang yaitu 1 orang apoteker dan 2 orang tenaga teknis kefarmasian. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit menyebutkan bahwa penghitungan kebutuhan Apoteker berdasarkan beban kerja pada pelayanan kefarmasian di rawat jalan meliputi pelayanan farmasi manajerial dan pelayanan farmasi klinik dengan aktivitas pengkajian resep, penyerahan obat, dan konseling idealnya dibutuhkan tenaga Apoteker dengan rasio 1 Apoteker untuk 50 pasien. Jumlah Apoteker di Instalasi Farmasi RSUD Tagulandang sudah sangat memadai dan sesuai dengan beban kerja yang idealnya 1 Apoteker untuk 50 pasien, dengan rata-rata pasien rawat jalan 20 orang per hari.

Faktor yang ketiga adalah persepsian dokter. Pada saat penerimaan resep dilanjutkan dengan proses skrining resep ditemukan permasalahan seperti resep dari dokter yang kurang jelas, sehingga mengakibatkan petugas farmasi harus menghubungi dokter yang memberikan resep tersebut, sehingga proses pelayanan resep menjadi lama. Penulisan resep yang kurang jelas seperti penulisan dua obat dengan khasiat yang sama dalam satu lembar resep. Penulisan dua obat dengan khasiat yang sama yaitu obat lansoprazole dan omeprazole. Pada saat apoteker menghubungi dokter yang memberikan resep tersebut, apoteker memberitahukan kepada dokter bahwa sebaiknya hanya menggunakan satu jenis obat saja dari dua obat tersebut karena pada orang yang sensitif konsumsi kedua obat ini secara bersamaan rentan memicu nyeri perut, nyeri kepala, diare, sariawan, feses berdarah, dan lainnya. Dokter yang menerima konfirmasi dari apoteker tersebut menerima saran yang

disampaikan apoteker tersebut dan hanya menggunakan satu jenis obat dari dua jenis obat yang sama dalam resep tersebut.

Faktor yang keempat adalah ketersediaan obat. Obat yang tidak tersedia di Instalasi Farmasi RSUD Tagulandang karena stok obat telah habis akan berdampak saat proses penyerahan obat karena petugas masih akan menjelaskan jika ada obat yang tidak tersedia karena sudah habis lalu membuatkan *copy* resep jika pasien ingin menebus obat di luar sehingga proses menjadi lebih lama. Obat yang sering tidak tersedia yaitu obat omeprazole.

Faktor yang kelima adalah sarana dan prasarana. Ruangan Instalasi Farmasi RSUD Tagulandang sudah cukup luas sehingga petugas tidak kesulitan untuk melakukan pelayanan resep obat. Jarak antara loket penerimaan resep dengan rak/lemari obat juga masih terjangkau sehingga tidak menghabiskan waktu yang lama dalam persiapan obat. Penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2018) juga menyebutkan bahwa sarana dan prasarana yang kurang memadai menyebabkan pelayanan resep menjadi lambat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa rata-rata lama waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah 19 menit dan untuk resep non racikan adalah 2,9 menit. Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSUD Tagulandang sudah memenuhi Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit yang tercantum dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.129 Tahun 2008.

## SARAN

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya mencoba melakukan penelitian mengenai hubungan antara lama waktu tunggu pelayanan resep obat dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Tagulandang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Damanik, R. 2019. Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Laras PTPN IV Serbelawan Tahun 2019 [skripsi]. Fakultas Farmasi Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Karuniawati, H., I.G. Hapsari, M. Arum, A.T. Aurora, dan N.A. Wahyono. 2016.

- Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Salatiga. *Jurnal Farmasi*. **4(1)**: 20-25.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2008. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit.
- Nurjanah, I., F.R.R. Maramis, dan S. Engkeng. 2016. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Prof. DR. R.D. *Jurnal Farmasi*. **5(1)**: 362-370.
- Prabandari, S., dan A. Prabasiwi. 2019. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Puskesmas Wilayah Kota Tegal. *Jurnal Farmasi*. **6(3)**.
- Puspitasari, A. 2011. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum di Depo Farmasi Rawat Jalan RS. Karya Bhakti Tahun 2011 [tesis]. Universitas Indonesia, Depok.
- Siregar. 2018. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara Tahun 2018 [skripsi]. Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Wijaya, H. 2012. Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2012 [tesis]. Universitas Indonesia, Depok.