

EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI RUMAH SAKIT X

Imran Firman^{1*}, Aulia Marwan²

Fakultas Farmasi, Universitas Megarezky Makassar, Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia

*Penulis Korespondensi: firman.malaikat@unimerz.ac.id

Abstrak

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit, dimana waktu tunggu yang terlalu lama dapat memengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, standar waktu tunggu maksimal untuk resep non racikan adalah ≤ 30 menit dan untuk racikan adalah ≤ 60 menit. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSX. Metode penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif non-eksperimental. Data dikumpulkan secara prospektif melalui observasi langsung terhadap pelayanan resep, dengan teknik *purposive sampling* dan dianalisis menggunakan Microsoft Excel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu resep non racikan adalah 51 menit dan resep racikan 82,2 menit. Kedua kategori tersebut belum memenuhi standar waktu tunggu pelayanan resep Kementerian Kesehatan RI, yaitu ≤ 60 menit untuk racikan dan ≤ 30 menit untuk non racikan. Faktor yang memengaruhi lama waktu tunggu pelayanan meliputi ketersediaan obat, jumlah dan kelengkapan resep, serta kecukupan dan keterampilan tenaga kefarmasian. Dengan demikian, waktu tunggu pelayanan resep di rumah sakit X belum memenuhi standar pelayanan minimal, sehingga diperlukan peningkatan efisiensi dalam sistem pelayanan farmasi.

Kata kunci : Waktu Tunggu, Pelayanan Resep, Instalasi Farmasi, Rumah Sakit

Abstract

Prescription service waiting time is one indicator of the quality of pharmaceutical services in hospitals, where excessive wait times can impact patient satisfaction with the service. Based on Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 129/Menkes/SK/II/2008, the maximum standard wait time for non-compounded prescriptions is ≤ 30 minutes and for compounded prescriptions is ≤ 60 minutes. This study aims to evaluate the waiting time for prescription services in the Outpatient Pharmacy Unit of X Hospital. This study used a descriptive analytical method with a non-experimental quantitative approach. Data were collected prospectively through direct observation of prescription services using a purposive sampling technique and analyzed using Microsoft Excel. The results showed that the average wait time for non-compounded prescriptions was 51 minutes and for compounded prescriptions 82.2 minutes. Both categories fall short of the Ministry of Health's prescription service waiting time standards, which are ≤ 60 minutes for compounded and ≤ 30 minutes for non-compounded. Factors influencing waiting times for services include medication availability, the number and completeness of prescriptions, and the adequacy and skills of the pharmacy staff. Therefore, waiting times for prescription services at X Hospital do not meet minimum service standards, necessitating improvements in the efficiency of the pharmaceutical service system.

Keywords: Waiting Time, Prescription Services, Pharmacy Installation, Hospital

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak dasar manusia yang dijamin oleh undang-undang dan menjadi syarat utama untuk mencapai kesejahteraan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023, kesehatan adalah kondisi fisik, mental, dan sosial yang utuh, bukan sekadar terbebas dari penyakit, yang memungkinkan individu hidup

produktif. Rumah sakit, sebagai bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan, bertugas memberikan pelayanan secara menyeluruh, baik kuratif maupun preventif (Setyawan & Supriyanto, 2020).

Salah satu pelayanan penting di rumah sakit adalah pelayanan kefarmasian. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016, pelayanan kefarmasian

terdiri atas pelayanan farmasi klinik dan pelayanan sediaan farmasi, yang dilakukan secara bertanggung jawab oleh apoteker kepada pasien (Permenkes RI, 2016b). Tujuannya adalah menjamin efektivitas dan keamanan penggunaan obat untuk meningkatkan hasil terapi dan kualitas hidup pasien.

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan indikator penting dalam pelayanan kefarmasian karena mencerminkan efisiensi dan kualitas layanan. Jika waktu tunggu terlalu lama, dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap layanan rumah sakit (Ardinata, 2020). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, standar waktu tunggu untuk resep non racikan adalah maksimal 30 menit dan untuk resep racikan maksimal 60 menit (Kementerian Kesehatan RI, 2008). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X terhadap standar tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif non-eksperimental dengan pendekatan deskriptif analitik. Data dikumpulkan secara prospektif melalui observasi langsung terhadap pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit X selama periode Mei hingga Juni 2025.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh resep pasien rawat jalan yang masuk ke instalasi farmasi, dengan jumlah sekitar 350 resep. Sampel sebanyak 343 resep ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi.

Instrumen pengumpulan data berupa lembar pengamatan, jam digital, dan alat tulis. Data yang

diperoleh diolah menggunakan Microsoft Excel untuk menghitung nilai rata-rata dan standar deviasi waktu tunggu, baik untuk resep racikan maupun non racikan, kemudian dibandingkan dengan standar waktu tunggu pelayanan resep yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

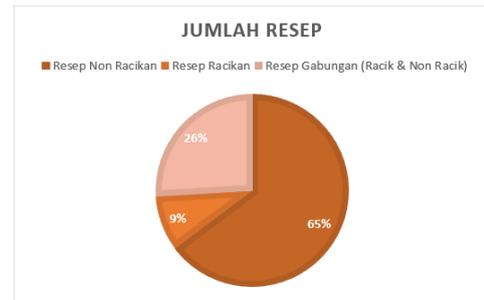
Berdasarkan hasil observasi terhadap 343 resep, ditemukan bahwa jumlah resep non racikan sebesar 222 resep (65%), resep racikan 32 resep (9%), dan resep gabungan 89 resep (26%). Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu untuk resep racikan adalah 82 menit dan resep non racikan adalah 76 menit. Dari seluruh sampel, hanya 4 resep non racikan (1,16%) yang memenuhi standar waktu tunggu ≤ 30 menit, sementara tidak ada resep racikan yang memenuhi standar ≤ 60 menit.

Waktu tunggu yang melebihi standar ini disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain keterbatasan tenaga kefarmasian, tingginya volume resep, proses manual dalam penulisan etiket, dan kurang optimalnya sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS). Selain itu, proses konfirmasi resep kepada dokter akibat ketidakjelasan tulisan atau ketidaksesuaian ketersediaan obat turut memperpanjang waktu pelayanan.

Temuan ini konsisten dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa pelayanan resep racikan memerlukan waktu lebih lama karena proses peracikan obat yang kompleks, sedangkan pelayanan resep non racikan seharusnya lebih cepat namun masih menghadapi hambatan administratif dan teknis di lapangan.

Table 1. Jumlah Sampel Berdasarkan Jenis Resep

Jenis Resep	Jumlah Resep	Persentase (%)
Non Racikan	222	65%
Racikan	32	9%
Gabungan	89	26%
Total	343	100

**Table 2.** Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Perhari Farmasi Rawat Jalan RS X

No	Hari	Jenis Resep	Jumlah Resep	Waktu Tunggu (Menit)	Rata-rata Waktu Tunggu (Menit)
1	Selasa	Non Racikan	79	7538	187
		Racikan	7	508	72
		Gabungan	33	239	94
2	Rabu	Non Racikan	61	1342	69
		Racikan	8	876	109
		Gabungan	23	216	72
3	Kamis	Non Racikan	57	1273	72
		Racikan	12	983	81
		Gabungan	26	436	72
4	Jumat	Non Racikan	25	1169	46
		Racikan	5	264	52
		Gabungan	7	378	54
Total		Non Racikan	222	11322	76
		Racikan	32	2631	82
		Gabungan	89	1269	78

Table 3. Standar Deviasi, Rata-rata, Nilai Maksimum, Dan Nilai Minimum Waktu Tunggu Berdasarkan Jenis Resep

No	Indikator	Jenis Resep Obat		
		Resep Non Racikan	Resep Racikan	Resep Gabungan
1	Standar Deviasi (SD)	29	38	28
2	Rata-Rata	76	82	78
3	Nilai Maksimum	165	236	163
4	Nilai Minimum	23	38	30

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan di Instalasi Farmasi Rawat X belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Waktu tunggu untuk resep racikan adalah 82 menit, dan untuk resep non racikan adalah 76 menit. Temuan ini menunjukkan perlunya perbaikan sistem pelayanan farmasi, termasuk peningkatan jumlah tenaga farmasi, optimalisasi penggunaan SIMRS, dan penerapan e-resep untuk mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardinata, P. (2020). Kesehatan sebagai Hak Dasar Masyarakat. *Jurnal Hukum dan Kesehatan*, 15(2): 45-56.
- Citraningtyas, M., & Gayatri Jayanto. (2021). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rsud Tagulandang. *Pharmacon– Program Studi Farmasi, Fmipa, Universitas Sam Ratulangi*, 10(129): 1115–1120.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*.

- Setyawan, S., & Supriyanto, S. (2020). Rumah Sakit dan Fungsinya Menurut WHO. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 10(4):112-120.