

**JURNAL CITRA RANAH MEDIKA  
CRM**

Available Online <http://ejournal.stikes-ranahminang.ac.id>

---

---

**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT  
JALAN DI INSTALASI FARMASI RSUD AROSUKA KABUPATEN  
SOLOK PADA BULAN SEPTEMBER TAHUN 2022**

**Nur Afriyanti<sup>1</sup>, Zulhaswita<sup>2</sup>, Sarah Alifa<sup>3</sup>**  
<sup>1,2,3</sup>D-III Farmasi, STIKes Ranah Minang Padang  
[nurafriyanti28@gmail.com](mailto:nurafriyanti28@gmail.com)

**ABSTRAK**

*Salah satu standar pelayanan farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan resep merupakan tenggang waktu yang diperlukan mulai resep diserahkan oleh pasien sampai dengan pasien menerima obat. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Arosuka dengan standar pelayanan minimal ( SPM ) kementerian kesehatan RI. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observative yaitu data dikumpulkan melalui pengamatan dan pencatatan langsung di tempat penelitian. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah resep yang dilayani dari pasien rawat jalan pada bulan September 2022. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik Accidental sampling. Sampel yang diperoleh 100 terdiri dari 80 resep jadi dan 20 resep racikan. Dari penelitian ini di dapat rata-rata total waktu pelayanan resep adalah 17.05 menit untuk resep obat jadi dan 36.27 menit untuk resep racikan..*

**Kata Kunci :** Waktu Tunggu;Resep Racikan;Resep Obat Jadi;Rumah Sakit

**ABSTRACT**

*One of the standards of pharmaceutical services in hospitals is waiting time. Waiting time for prescription services is the time required from the time the prescription is submitted by the patient until the patient receives the medicine. The purpose of the study was to determine the suitability of waiting time for outpatient prescription services at the Arosuka Hospital Pharmacy Installation with the minimum service standards (SPM) of the Indonesian Ministry of Health. This study is a descriptive observative study, namely data collected through direct observation and recording at the research site. The research was conducted at the Pharmacy Installation of Arosuka Regional General Hospital, Solok Regency. The samples used in this study were prescriptions served from outpatients in September 2022. The sampling technique in this study utilizes Accidental sampling technique. The sample obtained was 100 consisting of 80 finished recipes and 20 concoction recipes. From this study, the average total prescription service time was 17.05 minutes for finished medicine prescriptions and 36.27 minutes for concoction prescriptions.*

**Keywords :** Waiting Time;Compounded Prescription;Prescription of Finished Medicine;Hospital

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan merupakan hal setiap orang yang dijamin dalam undang-undang dasar republik indonesia tahun 1945. Pelayanan kesehatan dilakukan dengan serangkaian kegiatan yang terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan kesehatan dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan atau masyarakat.

Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah sakit diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal kesehatan salah satunya adalah pelayanan farmasi. Pelayanan farmasi di rumah sakit merupakan salah satu kegiatan yang menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu, semua itu diperjelas dengan keputusan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik.. Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit yaitu waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai menerima obat jadi dengan standar minimal yang ditetapkan adalah 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu 60 menit. (Anonim, 2008)

Untuk meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit khususnya pelayanan rawat jalan dibidang farmasi maka rumah sakit harus

memiliki standar minimal pelayanan farmasi salah satunya adalah waktu tunggu pelayanan resep obat, lamanya waktu tunggu mencerminkan suatu proses kineja dari tenaga farmasi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif *observative* yaitu data dikumpulkan melalui pengamatan dan pencatatan langsung di tempat penelitian. Kemudian dianalisa secara deskriptif dan dibandingkan dengan standar pelayanan minimal waktu tunggu baik obat jadi maupun obat racikan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Setelah dilakukan penelitian tentang waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit umum daerah arosuka maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 lembar resep untuk resep obat jadi 80 lembar resep dan untuk resep racikan 20 lembar resep dengan presentase dapat dilihat pada tabel sebagai berikutresep sampai dengan penyerahan obat dan pemberian informasi obat.

**Tabel 1 Rata-Rata Waktu Tunggu**

Jenis Resep	Jumlah Resep	Jumlah Waktu Tunggu (menit)	Rata Rata Waktu Tunggu	
			Hasil Penelitian	Kemenkes No129 Tahun 2008
Obat Racikan	20	764	38.12	≤ 60 menit
Obat Jadi	80	1443	18.02	≤ 30 menit

Dari hasil pengumpulan data selama 20 hari pada bulan september 2022 dapat dilihat waktu yang dibutuhkan mulai dari awal resep masuk sampai obat di berikan kepada pasien. Dari 20 resep racikan didapat waktu yang dibutuhkan rata-rata 38.12 menit. Dan dari 80 resep obat jadi didapat waktu yang dibutuhkan rata-rata 18.02 menit. Waktu tunggu resep racikan lebih lama dibandingkan dengan waktu tunggu resep obat jadi karena resep racikan memerlukan waktu lebih lama, tidak hanya mempersiapkan obat tetapi juga perlu perhitungan dosis obat, serta melakukan peracikan obat.

Pada jam 09.00-10.30 resep yang masuk masih belum dari semua poliklinik sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan cepat. Pada jam 10.31-14.30 resep yang masuk sudah dari semua poliklinik sehingga pelayanan sudah mulai membutuhkan waktu tunggu yang lebih panjang. Hal ini dikarenakan dokter yang bertugas di poliklinik mulai melakukan praktek sebagian besar pada pukul tersebut. Banyak hal yang menyebabkan keadaan ini, salah satunya adalah kegiatan visite dokter di ruang rawat inap pada jam pelayanan

poliklinik. Pada jam 14.31-15.30 resep yang masuk mulai berkurang karena sudah ada beberapa poliklinik yang telah selesai pelayanannya.

Hasil pengelolaan data menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di instalasi farmasi rsud arosuka sudah memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit sesuai dengan kemenkes no. 129 tahun 2008 yang mempunyai standar pelayanan minimal untuk resep non racikan ≤ 30 menit yaitu 18.02 menit dan resep racikan ≤ 60 menit yaitu 38.12 menit.

Banyak atau sedikitnya sumber daya manusia apoteker dan tenaga teknis kefarmasian di apotek sangat berpengaruh pada kecepatan pelayanan resep. Petugas di Instalasi Farmasi rawat jalan terdiri dari 2 Apoteker dan 5 Tenaga Teknis Kefarmasian ( 1 TTK pada tahap penerimaan resep masuk, 1 TTK pada tahap pengimputan resep 3 TTK pada tahap pengambilan dan pengemasan obat 1 Apoteker pada tahap penyerahan 1 Apoteker pada tahap double cek dan pengemasan ).

Pada setiap tahapan pelaksanaan pelayanan resep, terkadang juga terjadi beberapa masalah yang dapat mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep. Pada tahap penerimaan resep, masalah yang sering terjadi diantaranya tidak adanya obat yang diminta oleh dokter dan harus dilakukan konfirmasi obat kembali ke dokter, data pasien yang tidak lengkap, persyaratan pengklaiman yang kurang, peresepan dokter yang tidak lengkap atau tidak terbaca, resep yang tidak sesuai formularium. Pada tahap pengimputan masalah yang sering terjadi sistem/ jaringan BPJS yang terbatas. Pada tahap pengerjaan resep, beberapa masalah yang terjadi yaitu persediaan obat yang habis dikarenakan ruangan dan tempat penyimpanan obat yang terbatas sehingga obat harus di ambil terlebih dahulu di gudang farmasi, kemudian pada resep racikan dibutuhkan waktu yang lebih lama dari menghitung dosis lalu mengerus obat hingga membungkus racikan. Pada tahap penyerahan obat, masalah yang sering terjadi diantaranya salah satu obat tertinggal di meja pengemasan dan permintaan pasien untuk membuat keterangan lebih pada etiket obat, pemberian informasi obat yang berulang, dan saat pelayanan berlangsung ada pasien datang menjemput obat yang telah selesai di panggil atau mengambil obat pasien yang berobat pada hari sebelumnya.

## **SIMPULAN**

Bedasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka mengenai waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan yang didasari oleh Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008

Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, dapat disimpulkan yaitu rata-rata waktu tunggu pelayanan kefarmasian untuk jenis resep racikan adalah 38.12 menit dan untuk jenis resep non racikan adalah 18.02 menit.

Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Unit Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka telah memenuhi standar pelayanan minimal waktun tunggu pelayanan kefarmasian yaitu untuk resep obat racikan  $\leq 60$  menit dan untuk resep non racikan  $\leq 30$  menit.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Penelitian ini dapat dilaksanakan atas dukungan dari Prodi D-III Farmasi STIKes Ranah Minang Padang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Damanik, R. S. S. (2019). *Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Laras PTPN IV Serbelawan.*
- Kemenkes RI. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Republikindonesia Nomor 129 Tahun 2008 Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.* Jakarta : Depkes RI.
- Marta, L. (2021). *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Kelas D Pratama Pasaman Tahun 2020.* KTI. Akademi farmasi ranah minang. Padang
- Permenkes. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit:Jakarta*

Sari, E. D. M., Wahyuni, K. I., & Anindita, P. R. (2019). *Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Anwar Medika. Journal of Pharmacy Science and Technology*, 2(1), 80-87.

Septini, R. (2012). *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Akses Rawat Jalan Di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Subroto Tahun 2011*. Tesis. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia. Depok.

Sholeh, S. 1993. *Himpunan Peraturan Kesehatan*. Jakarta: Arema.

Widiasari, E. (2009). *Analisis Waktu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009*. Skripsi. Program sarjana kesehatan masyarakat Universitas Indonesia. Depok

Wijaya, H. 2012. *Analisi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah SSSakit Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2012*. Tesis. Fakultas kesehatan masyarakat. Universitas indonesia. Depok.

Wongkar, L. (2000). *Analisi Waktu Pelayanan Pengambilan Obat Di Apotek Kimia Farma Kota Pontianak*. Tesis. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia. Depok.