

**ANALISIS WAKTU TUNGGU RESEP PASIEN RAWAT JALAN DI
INSTALASI FARMASI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TANJUNG
KABUPATEN LOMBOK UTARA**

*Analysis of Outpatient Prescription Waiting Time in the Pharmacy Installation
at Tanjung Regional General Hospital, North Lombok Regency*

**Safira Maulinda¹, Muhammad Habibullah Aminy², I Made Putu Sudiarta
Hartawan^{1,3}, Slamet Mardiyanto Rahayu^{2,4}, Suhartati^{1,5}, Lale Ajeng
Khalifatun Wardani^{2,6}, Syatriawan Perdana Putra^{1,7}, Novi Sri Rahmi^{1,8}, Isti
Dari Sofianti^{1,9}, Amirudin^{1,10}, Nurfaidah^{1,11}, Wahyu Aprilyaningsih^{3,12}**

^{1,3,5,7,8,9,10,11} Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram, Mataram,
Indonesia

^{2,4,6} Universitas Islam Al-Azhar, Mataram, Indonesia

¹² Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

² Email: habibamin22@gmail.com

⁴ Email: slamet.mardiyantorahayu84@gmail.com

⁶ Email: laleajeng26@gmail.com

¹² Email: wahyuapriyaningsih@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the prescription service waiting time for outpatients at the Pharmacy Installation of Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung, North Lombok Utara Regency. A descriptive approach was employed, with data collected through direct observation and recording of waiting times from the moment prescriptions were received until medications were dispensed to patients. The findings indicate that waiting times vary depending on the type of medication and patient visit conditions. For prescriptions containing non-compounded (ready-made) and compounded medications, the waiting time generally ranges from 30 to 60 minutes, with an optimal time of less than 15–30 minutes for non-compounded medications in the absence of constraints. Meanwhile, for compounded prescriptions, the maximum waiting time can reach 50–60 minutes and, under normal conditions, can be completed within approximately 45 minutes. Waiting times tend to increase during peak patient volumes and when obstacles arise, such as the need for confirmation with the prescribing physician. These results suggest that workload factors and prescription complexity significantly influence the speed of prescription services in the pharmacy installation, highlighting the need for service management optimization to enhance the quality and efficiency of pharmaceutical care services.

Keywords: Pharmacy Installation, Outpatients, Prescription Waiting Time

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung, Kabupaten Lombok

Utara. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi dan pencatatan waktu tunggu sejak resep diterima hingga obat diserahkan kepada pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan bervariasi tergantung pada jenis obat dan kondisi kunjungan pasien. Untuk resep dengan obat jadi (non racikan) dan obat racikan, waktu tunggu umumnya berkisar antara 30–60 menit, dengan waktu optimal di bawah 15–30 menit untuk obat jadi apabila tidak ada kendala. Sementara itu, untuk resep obat racikan, waktu tunggu maksimal bisa mencapai 50–60 menit, dan dalam kondisi normal dapat diselesaikan dalam waktu sekitar 45 menit. Waktu tunggu cenderung meningkat saat jumlah pasien tinggi (ramai), serta terjadi kendala seperti kebutuhan konfirmasi dengan dokter. Hal ini menunjukkan bahwa faktor beban kerja dan kompleksitas resep sangat mempengaruhi kecepatan pelayanan resep di instalasi farmasi, sehingga diperlukan upaya optimalisasi pelayanan manajemen untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan kefarmasian.

Kata Kunci: Instalasi Farmasi, Pasien Rawat Jalan, Waktu Tunggu Resep

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit adalah seluruh kegiatan yang dilakukan oleh apoteker dalam rangka menyediakan dan mengelola obat untuk memenuhi kebutuhan terapi pasien, dengan tujuan untuk menjamin efektivitas, keamanan, dan kepatuhan dalam penggunaan obat. pelayanan kefarmasian merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh apoteker di rumah sakit untuk mendukung pengelolaan obat yang aman dan efektif, dengan fokus utama pada keselamatan pasien dan hasil terapi yang optimal (Bond, 2007).

Waktu tunggu menjadi salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat dari petugas farmasi (Suleiman, 2010).

Waktu tunggu yang lama menyebabkan antrean panjang, yang berujung pada ketidakpuasan pasien saat menebus resep di instalasi farmasi rumah sakit. Hal ini mencerminkan pentingnya peningkatan mutu pelayanan farmasi, dengan fokus pada kecepatan, keramahan, dan jaminan ketersediaan obat. Mutu pelayanan dianggap baik jika sesuai dengan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan obat yang sesuai resep. Berdasarkan latar belakang ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lombok Utara."

METODE

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang digunakan dengan tujuan utamanya untuk

mendeskripsikan situasi dengan gambar secara objektif. Penelitian kualitatif berusaha menggali makna dan fenomena secara mendalam, dengan fokus pada perspektif peserta dalam situasi sosial tertentu. Rancangan penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, karena penelitian ini bertujuan untuk menggali pengalaman subjektif petugas farmasi tentang waktu tunggu pelayanan resep pasien di instalasi farmasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu indikator mutu yang menilai setiap jenis pelayanan yang diberikan. Waktu tunggu pelayanan resep adalah waktu tunggu dihitung mulai pasien membawa resep diserahkan kepada petugas farmasi untuk disiapkan sampai obat diterima oleh pasien yang disertai pembekalan komunikasi, informasi, dan edukasi. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar waktu yang ditetapkan yaitu ≤ 30 menit. Sedangkan, waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan dengan standar waktu yang ditetapkan yaitu ≤ 60 menit.

Berdasarkan hasil analisis deskripsi variabel waktu tunggu pelayanan resep obat pasien umum dan BPJS di instalasi farmasi rawat jalan di rumah sakit umum daerah kabupaten Lombok utara 3 pegawai menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat secara umum, waktu tunggu pelayanan obat antara 30-60 menit untuk resep pasien dengan obat jadi, waktu tunggu maksimal 30 menit, sedangkan untuk waktu resep pasien dengan obat racikan waktu tunggu maksimal 50-60 menit. maksimal 1jam saat pasien rame. jika tidak ada kendala resep maka bisa di terima pasien dibawah 30 menit untuk non racikan dan 45 menit untuk obat racikan. tergantung kunjungan pasien jika kondisi rame bisa mencapai 30 menit untuk non racikan dan 60 menit untuk obat racikan bahkan bisa lebih jika melakukan konfirmasi dokter.

KESIMPULAN

Waktu tunggu pelayanan bervariasi tergantung pada jenis obat dan kondisi kunjungan pasien. Untuk resep dengan obat jadi (non racikan) dan obat racikan, waktu tunggu umumnya berkisar antara 30–60 menit, dengan waktu optimal di bawah 15-30 menit untuk obat jadi apabila tidak ada kendala. Sementara itu, untuk resep obat racikan, waktu tunggu maksimal dapat mencapai 50–60 menit, dan dalam kondisi normal dapat diselesaikan dalam waktu sekitar 45 menit. Waktu tunggu cenderung meningkat saat jumlah pasien tinggi (ramai), serta apabila terjadi kendala seperti kebutuhan konfirmasi dengan dokter. Hal ini menunjukkan bahwa faktor beban kerja dan kompleksitas resep sangat mempengaruhi kecepatan pelayanan resep di instalasi farmasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bond, C. R. (2007). *Pharmaceutical care in hospital practice*. Elsevier Health Sciences.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan

Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Suleiman, A. (2010). Waktu tunggu pelayanan resep di rumah sakit: Faktor-faktor yang mempengaruhi dan dampaknya terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 11 (3), 101-107.