# Waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di instalasi farmasi Puskesmas Purbolinggo sebagai indikator standar pelayanan minimal puskesmas

**Robby Candra Nurhayati***

Prodi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Malahayati
Koresponden penulis: Robby Candra Nurhayati* Email: nurhayatihamzah37@gmail.com

**Abstract**

**Background:** Community health center prescription services are a supporting factor for quality health services. In addition, public health center prescription services are the minimum standard for pharmaceutical services. The achievement of definite results to improve the quality of life of patients with direct and responsible care to patients related to pharmaceutical preparations is the meaning of pharmaceutical services. Indonesia itself has regulated it in State Law Number 36 of 2009 concerning Health, which explains that pharmaceutical practice includes coaching including quality control of pharmaceutical availability, protection, supply, storage and distribution of drugs, means of delivering drugs based on doctor's prescriptions, drug explanations. service and not to be missed. also the distribution of drugs, modern medicinal ingredients and traditional medicines must be carried out by health workers who have the knowledge and skills under the regulations determined by law.
**Purpose:** To determine the average waiting time for outpatient prescription services at the pharmacy installation of the Purbolinggo Community Health Center.
**Method:** Collecting data through observation with patient variables, patient days of treatment, length of prescription, screening and diagnosis of prescriptions, labeling, drug packaging, drug delivery, and total length of prescription service time in minutes.
**Results:** The average waiting time required to complete a prescription is 9.10 minutes and to complete a finished drug prescription is 2.56 minutes.
**Conclusion:** The waiting time for prescription services has met the minimum service standards, namely 30 minutes of non-concoction recipes and 60 minutes of concoction recipes.

**Keywords: Waiting Time; Outpatient Prescription Services; Community Health centers**

**Pendahuluan:** Pelayanan resep puskesmas merupakan faktor penunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Selain itu pelayanan resep puskesmas menjadi standar minimal pelayanan Kefarmasian. Mencapai hasil pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien dengan pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien terkait sediaan farmasi merupakan arti dari pelayanan Kefarmasian. Indonesia sendiri sudah mengaturnya pada Undang-undang Negara Nomor 36 Tahun 2009, tentang Kesehatan menjelaskan bahwa praktek kefarmasiaan meliputi pembentukan termasuk pengawasan mutu kesediaan farmasi, proteksi, pemasokan, restensi dan pengedaran obat, fasilitas pemberian obat berdasarkan resep dokter, pelayanan penjelasan obat dan tidak ketinggalan pula pembentangan obat, bahan obat moderen dan obat tradisional harus dikerjakan oleh tenaga kesehatan yang memiliki keilmuan dan adikara sesuai dengan ketentuan peraturan yang di tentukan undang-undang.
**Tujuan:** Untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di instalasi farmasi Puskesmas Purbolinggo.
**Metode:** Pengumpulan data melalui observasi dengan variabel seorang pasien, hari pasien berobat, durasi waktu pemberian resep, skrining dan diagnosa resep, pemberian etiket, pengemasan obat, penyerahan obat, serta total aktu durasi pelayanan resep dalam itungan menit.
**Hasil:** Rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan adalah 9,10 menit dan untuk menyelesaikan resep obat jadi adalah 2,56 menit.
**Simpulan:** Waktu tunggu pelayanan resep sudah memenuhi standar pelayanan minimal yaitu resep non racikan 30 menit dan resep racikan 60 menit.

**Kata kunci : Waktu Tunggu; Pelayanan Resep Rawat Jalan; Puskesmas.**

## PENDAHULUAN

Pelayanan resep puskesmas merupakan sebagian kecil kegiatan yang menajdi faktor penunjang pelayanan kesehatan yang bermutu (Azwary, 2013; Ayuningtyas, 2012). Hal tersebut dapat diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016, tentang Standar Minimal Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, bahwa Standar Minimal Pelayanan Kefarmasian menjadi tolak ukur yang digunakan sebagai acuan untuk tenaga kefarmasian dalam mengatur pelayanan kefarmasian, mencapai hasil pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien dengan pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien terkait sediaan farmasi merupakan arti dari pelayanan Kefarmasian (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2016).

Indonesia sudah mengatur pada Undang-undang Negara Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menjelaskan bahwa praktek kefarmasiaan meliputi pembentukan termasuk pengawasan mutu kesediaan farmasi, proteksi, pemasokan, restensi dan pengedaran obat, fasilitas pemberian obat berdasarkan resep dokter, pelayanan penjelasan obat dan tidak ketinggalan pula pembentangan obat, bahan obat moderen dan obat tradisional harus dikerjakan oleh tenaga kesehatan yang memiliki keilmuan dan adikara sesuai dengan ketentuan peraturan yang di tentukan undang-undang (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2009).

Puskesmas Purbolinggo Lampung Timur merupakan salah satu pusat layanan kesehatan yang menjadi rujukan pelayanan kesehatan di wilayah Purbolinggo, Kabupaten Lampung Timur. Data jumlah resep rawat jalan di Januari sampai April sebanyak 623 pasien. Januari sebanyak 612 pasien, Februari sebanyak 597 pasien, Maret dan April sebanyak 587 pasien.

Pelayanan farmasi termasuk dalam salah satu bentuk fasilitas puskesmas yang paling tidak harus diadakan oleh puskesmas dan tidak dapat dibelah atau di bagi dari organisi fasilitas kesehatan puskesmas yang mengacu pada pelayanan untuk pasien (Asiprat, 2019: Purwoko,2010). Berdasarkan ketentuan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2026 tentang Standar Minimal Pelayanan Minimal Puskesmas, salah satu indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) pelayanan kefarmasian di puskesmas meliputi durasi waktu untuk menunggu dalam pelayanan obat jadi dan durasi waktu untuk menunggu dalam pelayanan obat campuran atau racikan maksimal 60 menit (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2016).

Menurut Kementerian Kesehatan tahun 2008, waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah jangka waktu sejak pasien mengajukan resep sampai menerima obat jadi dengan standar minimal yang ditetapkan Kementrian Kesehatan adalah ≤ 30 menit (di bawah tiga puluh menit) sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah jangka waktu sejak pasien mengajukan resep hingga menerima obat racikan yaitu ≤ 60 menit (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2008). Berdasarkan hasil penelitian dari Renni Septini tahun 2012, bahwa gambaran waktu tunggu pelayanan resep untuk resep pasien askes rawat jalan baik racikan maupun non racikan sebanyak 88,63% melebihi standar waktu yang ditetapkan oleh Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu sebesar 39,5 menit untuk keterangan obat bukan racikan dan 60,5 menit untuk resep memang di racik atau racikan. Didapat hasil bahwa komponen delay lebih besar daripada komponen tindakan. Hal in i terjadi antara lain petugas belum mengerjakan resep karena mengerjakan kegiatan lainnya atau membuat resep sebelumnya (Septiani, 2012).

Selain itu, penelitian dilakukan juga oleh Sri Endang Siregar tahun 2018 bahwa hasil yang didapat 94,2% waktu tunggu yang diperlukan untuk menyelesaikan resep memang di racik atau racikan adalah 65 menit, sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk membereskan resep obat bukan racikan adalah 31,8 menit. Data di atas menjelaskan kalau rata-rata total waktu durasi menunggu pelayanan resep di rehabilitasi atau instalasi farmasi pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara Provinsi Medan belum menepati standar minimal pelayanan yang ditentukan oleh pemerintah. Terdapat tiga fase

**Robby Candra Nurhayati**

Prodi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Malahayati

Koresponden penulis: Robby Candra Nurhayati* Email: nurhayatihamzah37@gmail.com

yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan resep yaitu pada fase skrining resep, fase pengerjaan resep dan fase penyerahan resep (Siregar, 2018).

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik meneliti tentang waktu tunggu pelayanan resep dan obat untuk rawat jalan di Puskesmas Purbolinggo. Harapannya hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran waktu tunggu pelayanan resep sehingga menjadi bahan evaluasi.

## METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2020 di Puskesmas Purbolinggo, Kecamatan Purbolinggo, Kabupaten Lampung Timur. Populasi adalah resep rawat jalan dengan jumlah sampel minimal sebanyak 96 resep. Sebagai variabel bebasnya adalah resep obat jadi dan resep racikan sedangkan variabel terikatnya yaitu waktu durasi tunggu pelayangan resep. Teknik pengumpulan data melalui observasi menggunakan Lembar Pengumpulan Data (LPD) yang berisi nama seorangpasien, hari pasien berobat, durasi waktu pemberian resep, skrining dan diagnosa resep, pemberian etiket, pengemasan obat, penyerahan obat, serta total aktu durasi pelayanan resep dalam itungan menit. Resep obat tersedia atau jadi, memenuhi persyaratan apabila kecepatan waktu durasi pelayanan ≤ 30menit. Sedangkan resep obat campuran atau racik, memenuhi persyaratan apabila kecepatan waktu durasi pelayanan ≤ 60 menit.

## HASIL

### Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat

Waktu tunggu pelayanan resep obat menjadi salah satu indikator mutu yang menilai setiap jenis pelayanan yang diberikan (Basabih, 2018). 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 (Kabelen, 2019).

Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar waktu yang ditetapkan yaitu ≤30 menit (Margiluruswati, 2017). 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. Sepanjang penelitian ini dilakukan, tidak didapat data waktu tunggu pelayanan resep obat racikan baik resep obat racikan pasien umum maupun resep racikan pasien BPJS.

### Jumlah Resep dan waktu tunggu pelayanan resep

Jumlah sampel yang didapat dalam penelitian ini sebanyak 100 resep, terdiri dari 70 resep non racikan dan 30 resep racikan. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep yaitu 9.10 menit untuk resep racikan dengan jumlah resep sebanyak 30 resep dan 2,56 untuk resep obat jadi dengan jumlah resep 70.. Persentase resep racikan dan non racikan dapat dilihat pada tabel dibawah.

**Tabel. Jumlah sampel berdasarkan jenis resep dan waktu tunggu**

| Jenis Resep | Jumlah Sampel | Presentasi | Waktu tunggu | Rata-rata waktu tungu |
|---|---|---|---|---|
| Racikan | 30 Resep | 30,0 % | 272.89 | 9.10 |
| Non Racikan | 70 Resep | 70,0 % | 179.47 | 2.56 |

## PEMBAHASAN

Pelayanan resep, baik resep racikan maupun non racikan merupakan salah satu bentuk pelayanan farmasi klinis di rumah sakit (Karuniawati, Hapsari, Arum, Aurora, & Wahyono, 2016). Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan di rumah sakit adalah lamanya waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi (Puspita, Ulfa, & Chandra, 2018). Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang

**Robby Candra Nurhayati**
Prodi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Malahayati
Koresponden penulis: Robby Candra Nurhayati* Email: nurhayatihamzah37@gmail.com

waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai dengan pasien menerima obat. Waktu tunggu pelayanan resep untuk resep non racikan adalah < 30 menit dan untuk resep racikan < 60 menit (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2008).

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep telah memenuhi persyaratan sesuai standar pelayanan minimal di puskesmas. Jumlah sampel didapat sebanyak 100 resep yang terdiri dari 70 untuk resep obat jadi dan sebanyak untuk resep racikan. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep obat jadi adalah 2,56 menit dan waktu dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan adalah 9 ,10 menit.

**Penerimaan resep**

Dikerjakan oleh asisten apoteker yang merangkap pengerjaan skrining. Kemudian saat skrinig terjadi beberapa kendala misalnya ketidaksesuaian peresepan dengan riwayat penyakit pasien, peresepan obat yang tidak sesuai namanya dengan formularium, dan peresepan obat yang tidak ada di formularium.

**Pengerjaan resep untuk racikan.**

Dalam hal pengerjaan resep racikan dibutuhkan waktu yang cukup lama yaitu mulai dari menggerus obat hingga membungkus racikan.

**Pemberian etiket**

Dalam pemberian etiket terkadang ada beberapa pasien yang meminta untuk menuliskan kegunaan obat tersebut seperti untuk asma, tekanan darah dll.

**Penyerahan**

Obat yang diserahkan kepada pasien dilakukan melalui sistem pemanggilan nama pasien yang tertera di resep, sehingga terkadang terjadi kesalahan dalam pemanggilan nama yang tidak sesuai dan tidak ada orangnya. Penyerahan obat dilakukan ketika obat yang selesai dikerjakan menumpuk di meja penyerahan obat, hal itu dikarenakan jumlah tenaga teknis kefarmasian hanya 2 orang dalam bidang pelayanan resep.

**Faktor-faktor memengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep**

**Sumber Daya Manusia**

Ditinjau dari segi kuantitas sumber daya manusia yang ada masih kurang memadai. Padahal jumlah tenaga teknis kefarmasian di puskesmas sangat mempengaruhi kecepatan pelayanan resep di instalasi (Kastella, 2019). Namun kurangnya jumlah apoteker pada instalasi farmasi di puskesmas tersebut ternyata tidak menjadi hambatan para TTK untuk melayani pasien. Hal tersebut dapat dilihat dari standar pelayanan minimal farmasinya yang telah memenuhi standar yaang ditetapkan. Semua itu dapat terjadi karena pengalaman, pemahaman, dan kecepatan yang dimiliki oleh TTK. Hal lain yang mendukung yaitu ketersediaan atau letak penyimpanan obat di instalasi tersebut yang dekat dan serta jumlah pasien yang tidak terlalu banyak.

Kemampuan dalam membaca resep dianggap paling berpengaruh dalam kecepatan pelayanan (Aipasha, & Murtiningsih, 2012). Namun selama ini belum ada pelatihan khusus untuk peningkatan kemampuan pegawai dalam pelayanan. Hal ini diperjelas dengan hasil pengamatan bahwa saat verifikasi dan pengecekan pada pemberian etiket, beberapa kali petugas kesulitan dalam membaca tulisan dari dokter penulis resep, sehingga harus bertanya pada petugas lain. Hal ini menjadi saah satu faktor yang dapat memperlama proses pelayanan.

**Sarana dan Prasarana**

Program komputer yang belum sempurna akan mengakibatkan beberapa pekerjaan dilakukan secara manual, sehingga mempengaruhi lama waktu pelayanan dan lama waktu tunggu. Selain itu, luas ruangan dianggap sedikit sempit sehingga kurang optimal untuk melakukan pelayanan karena petugas kesulitan keluar masuk ketika banyak petugas yang berada di ruangan.

**Formularium**

Sudah adanya peraturan yang mewajibkan penulisan resep sesuai formularium. Namun masih banyak penulisan resep yang tidak sesuai dengan formularium, sehingga memperlama proses pelayanan resep. Resep yang tidak sesuai

**Robby Candra Nurhayati**
Prodi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Malahayati
Koresponden penulis: Robby Candra Nurhayati* Email: nurhayatihamzah37@gmail.com

jika ada obat yang tidak masuk formularium lalu membuatkan copy resep jika pasien ingin menebus obat di luar sehingga proses menjadi lebih lama (Meila, Pontoan, & Illian, 2020). Menurut penelitian yang dilakukan Wijaya tahun 2012, tentang lama waktu tunggu dipengaruhi oleh sumber daya manusia, jenis pasien, jenis resep, ketersediaan obat, peresepan dokter, saran dan prasarana, formularium obat, standar operating prosedure (SOP), pelayanan resep serta faktor proses pelayanan resep. Jumlah resep yang diterima di depo farmasi juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Selain itu, jumlah item obat tiap resep serta jumlah racikan resep juga mempengaruhi pada lamanya waktu tunggu pelayanan resep (Maftuhah, 2016).

## SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan adalah 9,10 menit dan untuk menyelesaikan resep obat jadi adalah 2,56 menit. Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi farmasi Puskesmas Purbolinggo Lampung Timur sudah memenuhi standar pelayanan minimal yaitu resep non racikan 30 menit dan resep racikan 60 menit.

## SARAN

Melakukan penelitian waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan jumlah obat yang ditebus dan mutu pelayanan diberikan, penambahan terhadap sumber daya manusia yaitu tenaga teknis kefarmasian guna menunjang kualitas pelayanan instalasi farmasi, dan sebaiknya dokter menulisan resep sesuai formularium, sehingga proses penyerahan obat lebih cepat.

## DAFTAR PUSTAKA

Aipasha, M. J. R., & Murtiningsih, T. W. H. (2012). *Efektifitas Radio Frequency Identification (Rfid) Di Kelompok Layanan Terbuka Perpustakaan Nasional Republik Indonesia* (Doctoral dissertation, Diponegoro University).

Asiprat, Y. V. (2019). *Pemenuhan hak keselamatan kerja bagi bidan pegawai tidak tetap (ptt) pada puskesmas daerah pedalaman kabupaten landak* (doctoral dissertation, unika soegijapranata semarang).

Ayuningtyas, P. 2012. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum di Depo Farmasi Rawat Jalan RS Karya Bhakti Tahun 2011. Tesis, FKM, Universitas Indonesia*

Azwary, B. (2013). Peran Paramedis dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Pembantu Kampung Kasai Kecamatan Pulau Derawan Kabupaten Berau. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *1*(1), 385-399.

Basabih, M. (2018). Perlukah Keselamatan Pasien Menjadi Indikator Kinerja RS BLU?. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, *3*(2)

Kabelen, F. Y. (2019). *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Ben Mboi Ruteng Bulan Mei 2019* (Doctoral dissertation, Poltekkes Kemenkes Kupang).

Karuniawati, H., Hapsari, I. G., Arum, M., Aurora, A. T., & Wahyono, N. A. (2016). Evaluasi pelaksanan standar pelayanan minimal (SPM) farmasi kategori lama waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di RSUD Kota Salatiga. *Kartika: Jurnal Ilmiah Farmasi*, *4*(1), 20-25.

Kastella, N. A. F. (2019). Evaluasi pelayanan instalasi farmasi terhadap waktu tunggu obat dan kepuasan pelanggan ditinjau dari kecepatan pelayanan resep di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob tahun 2018. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, *3*(1), 74-84.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2009) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

**Robby Candra Nurhayati**

Prodi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Malahayati
Koresponden penulis: Robby Candra Nurhayati* Email: nurhayatihamzah37@gmail.com

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2008. *Keputusan Mentri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit.*

Kementrian Kesehatan RI, 2016. *Peraturan Mentri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelyanan Kefarmasian di Rumah Sakit.*

Maftuhah Aida, Susilo Rinto, 2016. *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Depo Farmasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon Tahun 2016. Jurnal.*

Margiluruswati, P. (2017). Analisis Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien JKN dengan Standar Pelayaan Minimal (SPM) Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, *3*(2), 238-248.

Meila, O., Pontoan, J., & Illian, D. N. (2020). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS X. *Sainstech Farma*, *13*(1), 37-39.

Purwoko, H. (2010). Efektivitas kemitraan antar stakeholder Dalam mewujudkan Kota layak anak (KLA) di Surakarta tahun 2016.

Puspita, M. M., Ulfa, A. M., & Chandra, R. (2018). Waktu Tunggu Pelayanan Resep BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSIA Anugrah Medical Center Metro. *Jurnal Farmasi Malahayati*, *1*(2).

Septiani, R, 2012. *Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan Di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Subroto Tahun 2011.* Tesis, FKM, Universitas Indonesia.

Siregar, S. E. (2018). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara.

Wijaya, K. (2012). *Evaluasi Persiapan Puskesmas Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED) di Kabupaten Brebes Tahun 2012* (Doctoral dissertation, Diponegoro University).

**Robby Candra Nurhayati**
Prodi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Malahayati
Koresponden penulis: Robby Candra Nurhayati* Email: nurhayatihamzah37@gmail.com