

## ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN APOTIK BPJS RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT X TANJUNGPINANG

Yonrizon, Renatalia Fika, Putri Buana Ningrum

Akademi Farmasi Dwi Farma Bukittinggi, Indonesia  
Alamat: Jl. Padat Karya Campago Guguk Bulek Bukittinggi  
Korespondensi penulis [yonrizon72@gmail.com](mailto:yonrizon72@gmail.com)\*

**Abstract:** The quality of prescription services plays a crucial role in determining patient satisfaction with pharmaceutical services. Waiting time is one of the indicators of prescription service quality, as patients tend to feel satisfied when the waiting time for prescription services is not excessively long and meets the established standards. This study is descriptive observational in nature, focusing on a specific sample of outpatient prescriptions at RS X Tanjungpinang. Data were collected through observations during both peak and non-peak hours and analyzed using statistical analysis methods. The results indicate that the average waiting time for non-compounded prescription services during peak and non-peak hours is 8 minutes and 10 seconds. This suggests that RS X Tanjungpinang meets the waiting time standards for prescription services as outlined in Minister of Health Regulation No. 34 of 2016.

**Keywords:** Waiting time, Prescription, Outpatient, Hospital

**Abstrak.** Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan farmasi umumnya sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan dalam menangani resep. Salah satu aspek kunci dari kualitas ini adalah lamanya waktu tunggu, biasanya, pasien merasa puas jika waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan resep tidak terlalu panjang dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Penelitian ini merupakan studi deskriptif observasional yang meneliti resep obat jadi pasien rawat jalan di RS X Tanjungpinang. Data dikumpulkan melalui observasi saat jam sibuk dan saat jam tidak sibuk, kemudian dianalisis dengan metode statistik. Hasil studi menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu untuk pelayanan resep non racikan adalah 8 menit 10 detik, baik selama jam sibuk maupun jam tidak sibuk. Ini mengindikasikan bahwa rata-rata waktu tunggu di Instalasi Farmasi rawat jalan RS X Tanjungpinang telah sesuai dengan standar waktu tunggu pelayanan resep sesuai Permenkes nomor 34 tahun 2016.

**Kata kunci :** Waktu tunggu, Resep obat, Rawat jalan, Rumah Sakit

### 1. LATAR BELAKANG

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2017, rumah sakit didefinisikan sebagai sarana kesehatan yang memberikan pelayanan

*Received: Juli 03, 2025; Accepted: agustus 01, 2025; Online Available: agustus 01, 2025; Published: agustus 01, 2025;*

kesehatan kepada masyarakat secara individu. Layanan tersebut mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, serta rehabilitatif dengan menyediakan sarana untuk rawat inap, rawat jalan, dan kesiapsiagaan untuk keadaan darurat. Untuk memberikan layanan yang menyeluruh dalam setiap aspek pelayanan di rumah sakit, diharapkan rumah sakit mampu mencapai Standar Pelayanan Minimal. Standar ini adalah panduan mengenai jenis dan mutu layanan dasar yang menjadi kewajiban pemerintah daerah dan harus bisa diakses oleh setiap warga sebagai standar minimal. Lebih lanjut, standar ini juga merupakan spesifikasi teknis yang menjadi acuan minimal bagi badan layanan umum dalam menyediakan layanan kepada masyarakat. (Kemenkes 2017).

Salah satu elemen penting yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal di rumah sakit adalah layanan farmasi. Di rumah sakit, layanan ini berperan vital dalam mencapai kualitas pelayanan kesehatan yang optimal. Hal ini dipertegas oleh Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 72 tahun 2016, yang mengatur standar pelayanan farmasi di rumah sakit. Dalam keputusan tersebut, Pelayanan Kefarmasian didefinisikan sebagai layanan yang dilakukan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien terkait produk farmasi, termasuk obat-obatan, bahan obat, obat tradisional, hingga kosmetika, dengan tujuan menciptakan hasil yang meningkatkan kualitas hidup pasien. Oleh karena itu, standar layanan farmasi diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan, memberikan kepastian hukum bagi tenaga farmasi, serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional, demi keselamatan pasien (Kemenkes 2016). Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu pasien. Tenggat waktu ini dimulai ketika pasien memberikan resep dan berakhir saat pasien menerima obat. Berdasarkan Permenkes no 34 Tahun 2016, untuk pelayanan obat jadi, standar minimalnya adalah  $\leq 15$  menit. Sementara untuk obat racikan, waktu tunggu yang diharapkan adalah kurang dari atau sama dengan 30 menit, meskipun jumlah item obat tidak ada batasannya. Pelayanan resep untuk obat yang sudah jadi memang lebih cepat daripada obat racikan karena tidak memerlukan proses peracikan sebelumnya (Permenkes 2016).

Pada waktu tertentu terjadi penumpukan resep di apotek BPJS di karnakan pasien yang begitu banyak dengan jumlah item obat yang berbeda beda dan keterlambatan saat dokter menginput resep ke SIM RS hal ini menyebabkan timbulnya keluhan atau kompleks pasien yang menunggu lama untuk mengambil obatnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, peneliti merasa terdorong untuk menganalisis pelaksanaan standar pelayanan minimum di rumah sakit. Fokusnya adalah pada bidang farmasi, khususnya terkait waktu tunggu pelayanan resep bagi pasien rawat jalan

tanpa racikan. Diharapkan penelitian ini dapat berfungsi sebagai bahan evaluasi untuk memajukan kualitas pelayanan.

## 2. METODE PENELITIAN

### Jenis penelitian

Studi ini merupakan penelitian yang bersifat non-eksperimental dengan desain deskriptif dalam bentuk survei, yang dilakukan pada para pasien rawat jalan yang menebus resep di apotek Rumah Sakit X yang berlokasi di Tanjungpinang.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Apotek BPJS yang berlokasi di Rumah Sakit X di Tanjung Pinang.

### Teknik Sampling

Teknik sampling pada penelitian ini adalah *simple random sampling*.

### Populasi

Populasi penelitian ini adalah semua resep yang masukdi Apotek BPJS Rumah Sakit X Tanjung Pinang,

### Sampel

Pada penelitian ini, sampel yang diambil terdiri dari seluruh resep pasien yang menjalani perawatan sebagai rawat jalan. Sampel yang diterapkan dalam penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan

Rumus : (Susila,dkk.,2015)

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

Dimana :

n = Sampel

N = Jumlah Populasi

d = Tingkat Kepercayaan/Ketepatan Yang Diinginkan (0,05)

Rata – rata resep non racikan 1 hari =70 resep

Rata – rata resep non racikan 1 bulan = 2100 resep

( 70 resep  $\times$  30 hari )

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1+N(d^2)} \\
 &= \frac{2100}{1+2100(0,05^2)} \\
 &= 300 \text{ Resep}
 \end{aligned}$$

## KRITERIA INKLUSIF DAN EKLUSIF

1. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah:
  - 1) Pasien BPJS yang menebus resep obat di Apotek rumah sakit X di Tanjungpinang.
  - 2) Resep obat rawat jalan
  - 3) Resep yang tidak cito atau di segerakan
  - 4) Hanya mengambil resep non racikan jam sibuk dan jam tidak sibuk
2. Kriteria Eksklusi
  - 1) Pasien non BPJS yang menebus resep obat di Apotek rumah sakit X di Tanjungpinang.
  - 2) Resep Obat rawat inap
  - 3) Resep Cito
  - 4) Resep racikan jam sibuk dan tidak sibuk

**Tabel 1. Definisi Operasional**

	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala
1.	Waktu tunggu pelayanan resep	Waktu yang dibutuhkan dari ketika pasien memberikan	Alat tulis dan jam digital	Menghitung waktu antara waktu penerimaan	Resep non racikan yang sesuai (dapat disiapkan)	Rasio

		resep hingga mereka menerima obat.		resep hingga pemberian obat	dalam waktu $\leq 15$ menit) Resep racikan yang pas (dapat disiapkan dalam waktu $\leq 30$ menit)	
2.	Resep racikan	Satu resep yang mencakup obat-obatan yang telah diproses ulang atau dihancurkan menjadi puyer, atau obat yang disiapkan kembali dalam bentuk kapsul.	Resep	Obat pada lembar resep	Puyer Kapsul	Nominal
3.	Resep Non Racikan	Resep yang menggunakan obat-obatan yang sudah siap pakai tidak memerlukan proses pencampuran atau peracikan.	Resep	Obat pada lembar resep	Sirup Tablet Salep	Nominal

### **Variabel Penelitian**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah satu variabel saja, yakni waktu yang dibutuhkan dalam menunggu pelayanan resep obat.

### **Instrument Penelitian**

Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jam digital dan Lembar Pengumpulan Data (LPD).

### **Pengumpulan Data**

Para peneliti mencatat durasi waktu yang dibutuhkan dari ketika pasien memberikan resep hingga mereka menerima obat.

## Pengolahan Data

Proses pengolahan data dijalankan melalui sejumlah langkah yang dimulai dengan pengumpulan data hasil pengamatan resep, kemudian data tersebut dimasukkan ke dalam LPD, dikelompokkan sesuai kategori, dan dilanjutkan dengan menghitung rata-rata waktu masing-masing.

## Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data menggunakan teknik analisis univariat untuk menghitung durasi waktu yang diperlukan dalam menunggu pelayanan resep. Durasi tersebut dimulai dari saat pasien mengajukan resep hingga obat diserahkan. Penilaian terhadap waktu tunggu ini dipandu oleh Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek (Fika et al., 2022). Peneliti kemudian menganalisis data yang diperoleh menggunakan analisis statistik deskriptif serta rumus berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_i X}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = rata-rata waktu tunggu

$\sum xi$  = jumlah keseluruhan data

n = banyaknya sampel

**Tabel 2. Hasil waktu tunggu pelayanan resep**

No.	Jumlah resep	Jumlah resep	Rata rata
1	250	Jam Sibuk	10 menit 54 detik
2	50	Jam tidak sibuk	5 menit 26 detik
<b>Total resep</b>	<b>300</b>		<b>08 menit 10 detik</b>

## 3. PEMBAHASAN

Waktu tunggu bagi pasien menjadi salah satu faktor yang dapat menyebabkan tingkat keluhan yang tinggi. Durasi ini mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam mengelola layanan yang sesuai dengan situasi dan harapan pasien. Di Apotek BPJS Rumah Sakit X, ada beberapa staf yang melayani kefarmasian, yaitu 2 apoteker dan 5 teknisi kefarmasian (2 orang bertugas menerima dan memasukkan data resep, 4 orang di tahap pemrosesan resep), serta 1 kepala instalasi ((Setiawan et al., 2022)(Fika, 2017).

Di setiap tahapan pelaksanaan pelayanan resep, seringkali muncul berbagai masalah yang dapat mempengaruhi waktu tunggu untuk pelayanan resep. Misalnya saja, saat proses penerimaan dan input data resep, terkadang ada kendala seperti penerimaan input resep dari dokter melalui Sim RS yang tidak selalu berjalan mulus, serta adanya masalah dengan jaringan yang tidak stabil ketika mengklaim obat untuk penyakit kronis. Saat berada di tahap pelaksanaan resep, berbagai masalah yang dapat timbul meliputi kehabisan stok obat atau ketersediaan obat yang terbatas. Hal ini terkadang mengharuskan obat tersebut diambil lebih dulu dari gudang farmasi. Sebelum itu, perlu dilakukan konfirmasi melalui telepon dan pencatatan pemesanan barang yang ingin diambil melalui Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Sim RS). Selain itu, jumlah obat dalam sebuah resep yang banyak dan waktu penggeraan yang lama karena resep racikan juga menjadi kendala (Trisna et al, 2022) (Umam, et al., 2023).

Dalam tahap penyerahan obat, beberapa kendala yang sering terjadi adalah kurangnya waktu untuk memberikan informasi mengenai obat. Penyebabnya adalah karena hanya ada satu apoteker yang bertugas saat itu, sementara pasien lain sudah menunggu giliran. Berdasarkan penelitian yang ditunjukkan pada tabel 2 di atas, terdapat 300 resep yang ditangani. Jumlah ini dibagi menjadi dua, yaitu pada waktu-waktu sibuk dimana terdapat 250 resep yang diproses antara pukul 08:00 hingga 12:00. Pada jam-jam ini, kondisi cukup padat karena banyak poli yang beroperasi dan penumpukan resep dokter terjadi secara bersamaan (Setiawan et al., 2018.) (Fika, 2018).

Untuk jam tidak sibuk dengan jumlah 50 resep , kenapa dikatakan jam tidak sibuk karena jam tidak sibuk itu berkisar dari jam 13:00 – 16:00 dan bisa dilihat dari resep jam tidak sibuk lebih sedikit dibandingkan dengan resep di jam sibuk , itu dikarenakan beberapa poli dan dokter sudah tutup dan jumlah resep yang masuk tidak terlalu banyak tetapi jumlah intem obat di resep tidak bisa di perkirakan.

Dikatakan waktu tunggu untuk jam sibuk sekitar 10 menit 54 detik dan jam tidak sibuk 5 menit 26 detik. Rata-rata waktu tunggu pelayanan dengan sempel 300 resep dalam kurung waktu 1 bulan dari jam 08.00 – 16.00 yaitu 08 menit 10 detik per resep, waktu tersebut didapatkan dari seluruh sempel yang di kerjakan dengan lamanya penyiapan.

Selama periode tidak sibuk dengan jumlah 50 resep, disebut tidak sibuk karena waktu ini berlangsung antara pukul 13:00 hingga 16:00. Dalam periode ini, memang terlihat lebih sedikit resep dibandingkan dengan waktu sibuk. Hal ini terjadi karena beberapa poli dan dokter sudah tutup, sehingga tidak banyak resep yang masuk, meskipun jumlah item obat dalam resep tidak dapat diprediksi. Pada periode sibuk, rata-rata waktu tunggu adalah sekitar 10 menit 54 detik, sedangkan pada periode tidak sibuk, hanya sekitar 5 menit 26 detik. Jika kita lihat dari sampel 300 resep dalam jangka waktu satu bulan, dengan jam operasional dari pukul 08.00 hingga 16.00, rata-rata waktu tunggu pelayanan adalah 08 menit 10 detik per resep. Waktu ini diperoleh dari keseluruhan sampel yang dikerjakan berdasarkan durasi penyusunan.

Hasil ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Apotek BPJS rawat jalan di Rumkit X Tanjungpinang berhasil memenuhi batasan pelayanan minimal rumah sakit, sesuai dengan Permenkes nomor 34 tahun 2016, yang menetapkan standar waktu tunggu maksimal untuk resep non-racikan adalah  $\leq 15$  menit. Setiap resep non-racikan memiliki waktu tunggu pelayanan yang bervariasi, namun tetap berada di dalam standar yang ditetapkan. Resep-resep tersebut dapat diterima dari pukul 08.00 hingga 16.00 WIB, dan umumnya memenuhi standar waktu tunggu yang telah ditetapkan. Faktor lain yang mempengaruhi waktu tunggu adalah jumlah resep yang dilayani di Apotek BPJS. Di samping itu, banyaknya item obat dalam setiap resep serta ada atau tidaknya racikan dalam resep-resep itu juga mempengaruhi lamanya waktu pelayanan.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di apotik BPJS Rumah Sakit X di Tanjungpinang yang mengkuti PERMENKES No.34 Tahun 2016 telah memenuhi standar yang di tetapkan oleh Kementerian Kesehatan yaitu  $\leq 15$  menit untuk obat non racikan , dalam hal waktu tunggu pelayan resep

#### 5. DAFTAR REFERENSI

Adisasmito, W. (2009). Sistem kesehatan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Esti, A., Puspitasari, Y. & Rusmawati, A., 2015. *Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri*. Kediri

Fika, R. Setiawan, B. (2018). Jurnal Pharma Saintika ( JPS ) ISSN : 2580-684X Jurnal Pharma Saintika ( JPS ) ISSN : 2580-684X. Jurnal Pharma Saintika, 1(1), 1–9.

Fika, R. (2017). Increase In Activity And Learning Outcomes In Pharmacy Mathematics With Jigsaw Cooperative Learning Model At Pharmacy Academy Of Dwi Farma. 7(4), 48–56.

Fika, R. (2020). The effectiveness of Jigsaw and STAD (student teams achievement division) cooperative learning model on pharmaceutical mathematics. Journal of Advanced Pharmacy Education & Research ..., 147–158. <https://japer.in/storage/models/article/vesxdrdSjAN0QUlfzzM2iZVLDeSFFJb66215D50SjAjwcosSnPD7k316OcSw/the-effectiveness-of-jigsaw-and-stad-student-teams-achievement-division-cooperativelearning-model.pdf>

Fika, R., Yonrizon, Naim, A., Fadhila, M., & Ulandari, P. (2022). Evaluation of Patient Compliance with the Use of Type II Diabetes Mellitus Medication at Clinic X Padang City. Science Midwifery, 10(5), 4178–4186. <https://doi.org/10.35335/midwifery.v10i5.1024>

Fika, R. Setiawan, B. (2018). Jurnal Pharma Saintika ( JPS ) ISSN : 2580-684X Jurnal Pharma Saintika ( JPS ) ISSN : 2580-684X. Jurnal Pharma Saintika, 1(1), 1–9

Karuniawati,H.,Hapsari,G.I.,Arum,M.,dkk.2016. *Evaluasi pelaksanaan standar pelayanan minimal (SPM) farmasi kategori lama waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di RSUD kota Salatiga*. Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta

Laeliyah N dan Subekti H. *Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu*. Universitas Gajah Mada, Jogjakarta.

Menteri Kesehatan RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta

Kabelan yosefa,febriani 2019 *WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN DI INTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR.BEN BOI RUTENG*. Kupang

Mevy Trisna, Renatalia Fika, Budi Setiawan, R. W. (2022). <http://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/klinik>. 1(2)

Menteri Kesehatan RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta

Setiawan, B., Fika, R., Farmasi, A., Farma, D., & Barat, S. (n.d.). Penentuan Efek Antiinflamasi Air Rebusan Daun Sisik Naga ( *Deymoglossum piloselloides* L.Presl) Terhadap Tikus Putih Jantan Determination of AntiInflammatory Effect of Boiled Leaf Drinking Water (*Deymoglossum piloselloides* L.Presl) Against Males White Rat.

Setiawan, B., Fika, R., Trisna, M., & Yanti, N. (2022). Evaluation of the Rationality of OTC (Over The Counter) Drug Self-Medication in Patients in Pasaman Barat District Pharmacy. *Science Midwifery*, 10(5), 4168– 4177. <https://doi.org/10.35335/midwifery.v10i5.1023>

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabet

Umam, K., Fika, R., Manullang, S. O., & Fatmawati, E. (2023). Bibliometric Analysis on Policy Strategies Regarding HIV/AIDS. *HIV Nursing*, 23(3), 376–387.

Yulianthy, 2012. ‘Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum Di Farmasi Unit rawat jalan Selatan Pelayanan Kesehatan Sint carolus Tahun 2011’. Tesis, FKM UI, Depok