
ANALISIS WAKTU TUNGGU OBAT PELAYANAN KEFARMASIAN RESEP RACIKAN DAN NON RACIKAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KECAMATAN MAKASAR JAKARTA TIMUR PERIODE MARET 2024

Oleh

Bunga Destiyana Anggun¹, Falco Francesco², Nurraya Lukitasari³

^{1,2,3}Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan Dan Teknologi, Universitas Binawan

Email: [1bunga.destiyana@binawan.ac.id](mailto:bunga.destiyana@binawan.ac.id)

Article History:

Received: 01-06-2025

Revised: 28-06-2025

Accepted: 03-07-2025

Keywords:

Waktu Tunggu,

Pelayanan

Kefarmasian, Racikan

Resep, Puskesmas

Kecamatan Makasar

Jakarta Timur

Abstract: Waktu tunggu resep merupakan salah satu hal yang harus di perhatikan dalam pelayanan kefarmasian di puskesmas, karena jika waktu tunggu cepat maka pasien akan merasa puas dan senang. Tujuan Penelitian ini adalah dapat diketahui rata-rata lama waktu tunggu proses pelayanan resep pasien rawat jalan dan dapat diketahui faktor yang mempengaruhi pelayanan resep. Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif dengan pengambilan data secara prospektif (penelitian survey) terhadap pasien rawat jalan yang menebus resep di puskesmas kecamatan makasar. Dan cara pengambilan sampel dilakukan menggunakan simple random sampling. Hasil penelitian ini adalah faktor yang berhubungan dengan pelayanan resep di instalasi farmasi rawat jalan Puskesmas Kecamatan Makasar, dari faktor sumber daya manusia yakni kurangnya sumber daya manusia Faktor yang lainnya adalah jenis resep, yaitu resep racikan dan non racikan. Resep racikan memerlukan waktu lebih lama dibandingkan resep non racikan. Jumlah item obat juga mempengaruhi pelayanan kefarmasian, semakin banyak jumlah item obat pada resep maka waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan resep tersebut juga akan semakin lama

PENDAHULUAN

Menurut Depkes RI (2016) pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan kefarmasian dengan tujuan mendapat hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kesehatan pasien. Pelayanan kefarmasian yang bermutu merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap masyarakat, dimana tata cara penyelenggaraan pelayanan nya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan

Supaya tercapai pelayanan yang paripurna di dalam setiap melakukan pelayanan di puskesmas, diharapkan mampu memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM). Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh oleh setiap warga secara minimal

dan juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimal yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2016a)

Berdasarkan penelitian yang dikerjakan oleh Esti et al., n.d. menjelaskan bahwa waktu tunggu resep adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu resep yang lama adalah salah satu aspek yang berpotensi menyebabkan ketidakpuasan pasien. Kepuasan pasien kedepannya akan berpengaruh dan menyebabkan kurangnya kenyamanan pasien jika waktu tunggu pelayanan resep lama. Hasil yang didapat dari beberapa sumber penelitian menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan resep masih dalam kategori lama atau dapat dikatakan belum sesuai standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, salah satunya seperti penelitian yang dilakukan oleh Bustani et al. 2015 waktu tunggu yaitu < 60 menit untuk resep obat racikan.

Waktu tunggu resep merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan kefarmasian di puskesmas, karena jika waktu tunggu cepat maka pasien akan merasa puas dan senang. Menurut latar belakang tersebut di atas dan hingga sekarang ini belum adanya dilakukan penelitian tentang waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di puskesmas kecamatan makasar, sehingga dibutuhkannya penelitian analisis pelaksanaan standar pelayanan minimum bidang farmasi kategori lama waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan baik resep racikan ataupun resep non racikan. Harapannya hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi sehingga dapat memberikan pelayanan kefarmasian yang lebih baik lagi kedepannya.

Tujuan Penelitian ini adalah dapat diketahui rata-rata lama waktu tunggu proses pelayanan resep pasien rawat jalan dan dapat diketahui faktor yang mempengaruhi pelayanan resep.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan pada umumnya dapat dikatakan sebagai suatu kegiatan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi keperluan dan keinginannya Baroroh, 2014. Menurut DEPKES 2016 pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan tujuan mencapai hasil yang pasti sehingga meningkatkan mutu kehidupan pasien. DEPKES, 2016.

Resep

Menurut peraturan menteri kesehatan No.9 tahun 2017 Bab 1 pasal 1 menyebutkan bahwa resep adalah permintaan tertulis dari dokter, dokter gigi, atau dokter hewan kepada apoteker, baik dalam bentuk kertas maupun elektronik untuk menyediakan dan menyerahkan sediaan farmasi dan/atau alat kesehatan bagi pasien. Penulisan resep yang baik adalah untuk memaksimalkan efektivitas obat, meminimalkan risiko obat, meminimalkan biaya, serta menghormati pilihan pasien. Model pembuatan resep ini menyatukan keseimbangan antara risiko dan manfaat dengan kebutuhan mengurangi biaya serta hak pasien untuk menentukan pilihan dalam pengobatannya. (Kumar et al., 2019)

Waktu Tunggu

Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Puskesmas mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh kementerian kesehatan (kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. Setiap puskesmas harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Standar minimal waktu tunggu pelayanan farmasi untuk resep non racikan ≤ 30 menit dan untuk resep racikan ≤ 60 menit (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008, n.d.).

Tugas dan Fungsi Puskesmas

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2014b Pusat kesehatan masyarakat puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2014b Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, Puskesmas menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya; dan
- b. Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya.

Ruangan

Jumlah dan jenis ruangan pada puskesmas dan puskesmas pembantu ditentukan melalui analisis kebutuhan ruang berdasarkan pelayanan yang diselenggarakan dan ketersediaan sumber daya. Salah satunya yaitu ruang farmasi sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di puskesmas. Ruang penerimaan resep dapat digabungkan dengan ruang penyerahan obat dan dirancang agar tenaga kefarmasian dapat bertatap muka dengan pasien. (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2014b)

Unit Pelayanan

Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan pada unit pelaksanaan fungsional rawat jalan terdiri dari poliklinik spesialis dan unit gawat darurat (UGD). Rawat jalan merupakan pelayanan terhadap pasien yang masuk rumah sakit, untuk observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitas medis dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal diruang rawat inap. (Mulyana, 2022)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif dengan pengambilan data secara *prospektif* (penelitian survey) terhadap pasien rawat jalan yang menebus resep di puskesmas kecamatan makasar. Dan cara pengambilan sampel dilakukan menggunakan *simple random sampling*.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di puskesmas kecamatan makasar. Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus 2023 – Mei 2024

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini merupakan setiap orang atau pasien yang datang ke puskesmas kecamatan makasar pada bulan Maret 2024.

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel diperoleh dari seluruh pasien yang melakukan pemeriksaan di puskesmas kecamatan makasar selama waktu pengambilan data berlangsung.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik Sampling

Teknik yang digunakan dalam menentukan sampel yang akan diambil menggunakan metode *simple random sampling*, yaitu dimana setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk diseleksi sebagai sampel. Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan rumus penentuan besar sampel. Ukuran sampel dalam penelitian ini dihitung dengan rumus yang digunakan yaitu rumus lemeshow

$$n = \frac{Z^2 p(1 - p)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel minimal

p = proporsi sampel terhadap populasi dalam suatu kasus tertentu (ditetapkan 50% = 0.5)

d = derajat kesalahan yang dikehendaki (5% = 0.05)

Z = tingkat kepercayaan yang dikehendaki (tingkat kepercayaan 95% = 1.96) (M Ihsan Muhammad, 2018).

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1,96)^2 \times 0,5(1 - 0,5)}{0,05^2} \\ n &= \frac{3,416 \times 0,5(0,5)}{0,05^2} \\ n &= \frac{0,960325}{0,0025} \\ n &= 384,13 \sim 385 \end{aligned}$$

Pemilihan sampel dilakukan secara *Simple Random Sampling* pada pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

Berikut ini merupakan Kriteria Inklusi dan Eksklusi:

A. Kriteria Inklusi Responden

- Resep BPJS dan umum yang dilayani di puskesmas kecamatan makasar selama bulan Maret 2024
- Resep yang hanya terdiri dari obat racikan, obat jadi, atau gabungan antara obat jadi dan racikan.

B. Kriteria Eksklusi Responden

- Resep obat yang tidak bisa dipenuhi karena stok obat tidak ada atau habis

- Resep yang penyerahan obatnya tidak sama dengan hari penerimaan resep tersebut.
- Resep yang berasal dari luar puskesmas

Prosedur Penelitian

1. Datang tepat waktu ke puskesmas
2. Menyiapkan alat yang diperlukan
3. Memeriksa setiap resep yang datang ke apotik
4. Memberi tanda atau no pada setiap resep yang datang ke apotik
5. Kemudian mencatat waktu datang resep dan waktu selesai resep atau saat resep di serahkan kepada pasien
6. Menghitung berapa lama dari resep diberikan ke apotik sampai obat diserahkan kepada pasien

Instrumen Penelitian

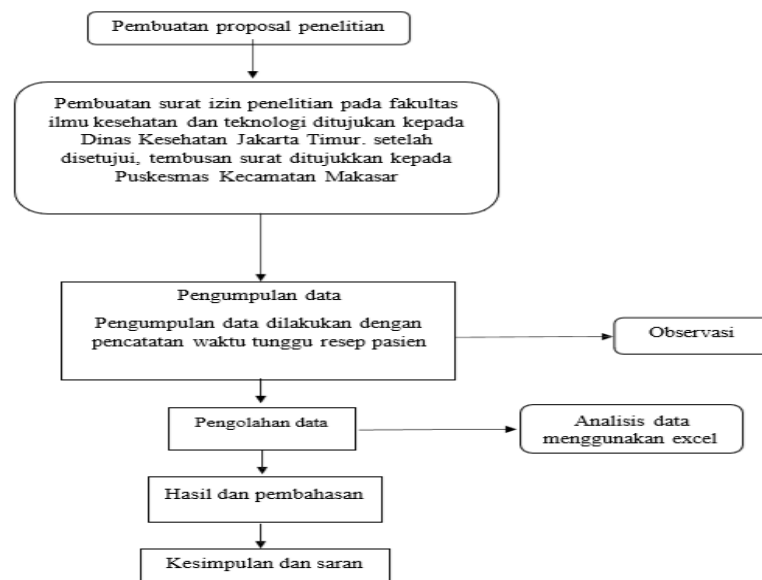
Alat yang digunakan untuk mengukur waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi adalah:

1. Jam pada handphone
Dipakai penulis untuk melihat waktu pelayanan resep racikan dan non racikan di instalasi farmasi puskesmas kecamatan makasar.
2. Lembar observasi
Lembar observasi dipakai penulis untuk mencatat waktu yang diobservasi.

Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada umumnya merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga di dapatkan informasi tentang hal tersebut, lalu diambil kesimpulannya. Variabel penelitian yang penulis teliti adalah variabel tunggal yaitu waktu tunggu pelayanan resep dengan indikator jenis resep racikan dan non racikan.

Diagram alir



HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan Makasar Jakarta Timur Tahun 2024

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Kefarmasian

Jenis resep	Jumlah resep	Jumlah waktu tunggu (menit)	Rata-rata waktu tunggu (menit)	
			Dari hasil penelitian	Kepmenkes No 129 Tahun 2008
Racikan	37	927	25	≤ 60 menit
Non racikan	352	6.296	18	≤ 30 menit

Pelayanan resep, baik resep racikan ataupun resep non racikan adalah salah satu bentuk pelayanan farmasi klinis di puskesmas. Waktu tunggu pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi adalah salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas. Sebagaimana di atur menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 129 Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit. Waktu tunggu obat pelayanan kefarmasian adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan kertas pendaftaran sampai dengan pasien selesai menerima obat. Waktu tunggu obat pelayanan kefarmasian untuk resep racikan adalah ≤ 60 menit sedangkan untuk resep non racikan adalah ≤ 30 menit.

Dari hasil penelitian analisis waktu tunggu obat ini, diperoleh data bahwa resep pasien BPJS dan umum rawat jalan yang masuk ke instalasi farmasi puskesmas kecamatan Makasar berkisar antara 100 sampai dengan 200 resep per hari terdiri dari resep racikan dan non racikan. Jumlah sampel pada penelitian kali ini yaitu sebanyak 389 resep BPJS dan umum rawat jalan. Berdasarkan jenis resep, sampel resep obat non racikan merupakan yang paling banyak di temukan dibandingkan sampel resep obat racikan. Dengan persentase obat racikan sebesar 9,5% dan obat non racikan sebesar 90,5%.

Pada penelitian analisis waktu tunggu obat pelayanan kefarmasian kali ini di dapatkan hasil bahwa rata-rata waktu tunggu obat pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas Kecamatan Makasar Jakarta Timur telah memenuhi standar atau dapat dikatakan sudah sesuai dengan Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal di rumah sakit. Menurut hasil pengamatan setelah melakukan obaservasi ke lapangan, faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu obat pelayanan kefarmasian adalah jenis resep, dibedakan menjadi dua jenis yaitu resep obat racikan dan resep obat non racikan. Untuk resep obat racikan membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan resep obat non racikan, karena resep obat racikan memerlukan waktu untuk, skrining resep, meracik obat, membungkus obat kedalam kertas perkamen, menulis etiket, menghitung dosis obat, konsultasi dengan dokter, dan lain sebagainya. Sedangkan resep obat non racikan tidak memerlukan waktu untuk meracik obatnya, melainkan hanya memerlukan waktu untuk skrining resep, mengambil obat yang akan diserahkan kepada pasien, dan menulis etiket. Dalam resep obat non racikan terkadang juga dibutuhkan waktu untuk mengkonfirmasi kepada dokter jika ditemukan kasus seperti, obat yang dituliskan pada resep habis atau kosong, kemudian dokter salah menuliskan dosis obat dan salah menuliskan usia pasien dan lain sebagainya

Pengambilan data waktu tunggu obat pelayanan resep rawat jalan pada puskesmas kecamatan Makasar menggunakan lembar observasi. Dari lembar observasi tersebut di

dapat jumlah sampel untuk resep racikan sebanyak 37 sampel resep, dan untuk resep non racikan di dapat sebanyak 352 sampel resep. Sampel resep obat racikan didapat lebih sedikit dibandingkan resep obat non racikan dikarenakan resep yang masuk pada instalasi farmasi puskesmas kecamatan Makasar lebih sedikit dibandingkan resep non racikan. Resep obat racikan biasanya dituliskan oleh dokter untuk pasien anak. Kurangnya resep obat racikan yang datang ke instalasi farmasi dapat disebabkan karena sedikitnya pasien anak yang menerima resep obat racikan dari dokter atau ketersediaan obatnya kosong sehingga pasien harus menebus obat di luar instalasi farmasi puskesmas. Hal ini juga sesuai dengan penelitian Maria Lusua, 2022 yang menjelaskan bahwa resep obat racikan dalam penggunaannya, biasanya lebih dikaitkan dengan pasien anak. Kurangnya resep obat racikan yang diperoleh dikarenakan kurangnya pasien anak yang menerima resep obat racikan dari dokter dalam bentuk sediaan puyer maupun sediaan kapsul namun lebih banyak menerima resep obat non racikan berupa obat jadi seperti obat dalam bentuk sediaan sirup. (Maria Lusua Patriana, 2022)

Pada penelitian Erviani, 2020 menunjukkan bahwa hasil penelitian yang telah dilaksanakan dapat ditarik kesimpulannya bahwa rata-rata waktu tunggu yang diperlukan untuk menyiapkan resep racikan yaitu 30,9 menit dan untuk menyiapkan resep non racikan yaitu 18,7 menit, dan jumlah resep non racikan yang sesuai standar yaitu sebanyak 344 resep. Sedangkan yang tidak sesuai standar sebanyak 2 resep. Pada resep racikan sebanyak 38 resep telah memenuhi standar. Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi pasien rawat jalan Rumah Anwar Medika sudah memenuhi standar pelayanan minimal yaitu resep non racikan ≤ 30 menit dan resep racikan ≤ 60 menit. (Erviani Dinda Mahmudah Sari, 2020)

Distribusi Frekuensi Kesesuaian Waktu Tunggu Obat Pelayanan Kefarmasian Resep Racikan & Non Racikan di Instalasi Racikan Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan Makasar Jakarta Timur Tahun 2024 Dengan Kepmenkes No 129 Tahun 2008

Berdasarkan tabel 4.2 analisa waktu tunggu obat di instalasi farmasi rawat jalan Puskesmas Kecamatan Makasar Tahun 2024 dapat diketahui bahwa persentase tertinggi yaitu sesuai standar sebesar 84% dengan jumlah sampel yang di ambil sebanyak 325 resep racikan dan non racikan. Sedangkan persentase terendah waktu tunggu obat di instalasi farmasi rawat jalan Puskesmas Kecamatan Makasar tidak sesuai standar yaitu sebesar 16% dengan jumlah sampel yang di ambil sebanyak 64 resep, baik racikan maupun non racikan.

Distribusi Frekuensi Kesesuaian Waktu Tunggu Obat Pelayanan Kefarmasian Resep Racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan Makasar Jakarta Timur Tahun 2024 Dengan Kepmenkes N0 129 Tahun 2008

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kesesuaian Resep Racikan

Waktu Tunggu	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sesuai Standar	37	100%
Tidak Sesuai Standar	0	0%
Total	37	100%

Berdasarkan tabel 4.3 analisa waktu tunggu obat di instalasi farmasi rawat jalan Puskesmas Kecamatan Makasar Tahun 2024 dapat diketahui bahwa untuk resep racikan sudah sesuai standar, dengan jumlah sampel yang di ambil sebanyak 37 resep racikan

dengan persentase 100%.

Pada sampel resep obat racikan diperoleh sampel sebanyak 37 resep dikarenakan untuk resep obat racikan yang masuk ke instalasi farmasi jumlahnya sedikit dibandingkan dengan resep obat non racikan. Hal ini menyebabkan tingkat ketidaksiesuaian waktu tunggu obat dengan Permenkes No. 129 Tahun 2008 sedikit atau bahkan tidak ada. Meskipun jumlah sampel resep obat racikan lebih sedikit dibandingkan dengan resep obat non racikan tetapi resep obat racikan membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan resep obat non racikan. Hal tersebut disebabkan karena resep obat racikan memerlukan waktu lebih untuk mengambil obat, menghitung dosis obat, meracik obat, menulis etiket, melakukan konfirmasi kepada dokter dan lain sebagainya. Menurut Mare et al., (2021) waktu tunggu pelayanan obat resep racikan lebih lama dibanding obat non racikan karena perlu dilakukan perhitungan dosis, penimbangan bahan hingga peracikan obat. (Mare et al., 2021)

Distribusi Frekuensi Kesesuaian Waktu Tunggu Obat Pelayanan Kefarmasian Resep Non Racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan Makasar Jakarta Timur Tahun 2024 Dengan Kepmenkes No 129 Tahun 2008

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Kesesuaian Resep Non Racikan

Waktu Tunggu	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sesuai Standar	288	82%
Tidak Sesuai Standar	64	18%
Total	352	100%

Berdasarkan tabel 4. analisa waktu tunggu obat di instalasi farmasi rawat jalan Puskesmas Kecamatan Makasar Tahun 2024 dapat diketahui bahwa persentase tertinggi yaitu sesuai standar, sebesar 82% dengan jumlah sampel yang di ambil sebanyak 288 resep non racikan. Sedangkan untuk resep yang tidak sesuai standar di dapat hasil persentase yaitu sebesar 18%, dengan jumlah sampel yang di ambil sebanyak 64 resep non racikan. Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu obat untuk kategori jenis resep non racikan sudah baik. Namun masih terdapatnya beberapa jumlah resep yang dikategorikan lama, hal ini dapat terjadi dikarenakan beberapa faktor penyebab yaitu seperti faktor jumlah item obat yang banyak juga mempengaruhi lamanya waktu tunggu obat pelayanan kefarmasian, semakin banyak jumlah obat yang di tulis pada resep maka waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan resep akan semakin lama. Untuk itu petugas di tuntut untuk lebih cepat dan teliti dalam melakukan pelayanan kefarmasian kepada pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Ayu Izzatin yaitu jumlah item per resep, dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa semakin banyak item obat per resep, maka semakin lama juga waktu tunggu pelayanan resepnya. (Ayu Izzatin Haifa, 2022)

Petugas juga harus melakukan penginputan obat yang keluar pada sistem agar stok obat tetap terjaga, tidak kekurangan maupun berlebihan. Faktor lain yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan kefarmasian yaitu faktor cuaca, jika hujan turun maka koneksi internet akan melambat. Koneksi internet yang buruk akan menyebabkan sistem puskesmas pada komputer terganggu, sehingga resep semakin lama untuk disiapkan karena pada Puskesmas Kecamatan Makasar sudah menggunakan elektronik resep.

Faktor lain yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu obat pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi puskesmas kecamatan makasar yaitu, beban kerja, komunikasi, resep dokter yang tidak sesuai. Hal ini sesuai dengan penelitian Made Karma Maha Wirajaya, faktor

lain yang memengaruhi adalah beban kerja petugas instalasi farmasi rumah sakit yang tinggi dan dokter yang tidak bisa dihubungi ketika resep tidak bisa terbaca oleh petugas apoteker. Petugas farmasi selain melakukan peracikan obat juga melakukan tugas lain yakni membantu menyerahkan obat kepada pasien, mempersiapkan dan melakukan pengemasan obat. (Made, 2022) selain itu faktor lainnya yang mempengaruhi waktu tunggu obat adalah faktor material. Dilihat dari segi material, yaitu ruangan yang dirasa sempit sehingga membuat sulitnya petugas dalam bergerak. Hal tersebut didukung oleh penelitian Purwandari yang menyatakan bahwa luas ruangan juga dapat mempengaruhi proses pelayanan kefarmasian. (Purwandari, et al., 2017)

Selain itu faktor lainnya yang mempengaruhi waktu tunggu obat adalah faktor material. Dilihat dari segi material, yaitu ruangan yang dirasa sempit sehingga membuat sulitnya petugas dalam bergerak. Hal tersebut didukung oleh penelitian Nurmala Purwandari yang menyatakan bahwa luas ruangan juga dapat mempengaruhi proses pelayanan kefarmasian. (Nurma Katrinnada Purwandari, 2017)

Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) di Instalasi Farmasi Puskesmas Kecamatan Makasar Jakarta Timur

Tabel 4. Jumlah SDM

No	Uraian	Jumlah
1.	Apoteker	2
2.	Tenaga Teknis Kefarmasian	9
Total		11

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa jumlah sumber daya manusia pada instalasi farmasi Puskesmas Kecamatan Makasar Jakarta Timur Tahun 2024 sebanyak 11 orang yaitu terdiri dari 2 orang Apoteker, dan 9 orang Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK).

Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) juga mempengaruhi pada waktu tunggu obat pelayanan kefarmasian, banyak atau sedikitnya sumber daya manusia yang ada akan sangat berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi puskesmas Kecamatan Makasar Jakarta Timur. Berdasarkan Permenkes No. 74 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas, dijelaskan bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Kefarmasian di puskesmas minimal harus dilaksanakan oleh 1 (satu) orang tenaga Apoteker sebagai penanggung jawab, yang dapat dibantu oleh Tenaga Teknis Kefarmasian sesuai kebutuhan. Jumlah kebutuhan Apoteker di Puskesmas dihitung berdasarkan rasio kunjungan pasien, baik rawat inap maupun rawat jalan serta memperhatikan pengembangan puskesmas. Rasio untuk menentukan jumlah Apoteker di Puskesmas bila memungkinkan diupayakan 1 (satu) Apoteker untuk 50 (lima puluh) pasien perhari. Semua tenaga kefarmasian harus memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik untuk melaksanakan Pelayanan Kefarmasian di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian Selviana, 2017 menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara jumlah sumber daya manusia yang ada dengan lamanya waktu tunggu obat pelayanan kefarmasian. Dimana dikatakan bahwa semakin banyak jumlah sumber daya manusia maka akan semakin cepat pula proses pelayanan kefarmasian kepada pasien, sebaliknya jika sumber daya manusia yang dimiliki sedikit maka akan semakin lama pula proses pelayanan kefarmasiannya. (Selviana Fransiska Janah, 2017)

Setelah dilakukannya pengamatan secara langsung oleh peneliti, di temukannya kasus yang waktu tunggu pelayanan kefarmasiannya dikategorikan lama. Pada kasus kali ini peneliti berpendapat bawa lamanya waktu tunggu obat pada pelayanan kefarmasian disebabkan oleh pasiennya sendiri karena pasien pergi keluar untuk makan siang sehingga ketika di panggil pasien tidak berada di tempat yang menyebabkan waktu tunggu pelayanan kefarmasiannya menjadi lama. Dari kasus tersebut dapat diketahui bahwa permasalahan tidak hanya dari bagian farmasi saja, tetapi bisa juga dari pasiennya langsung.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian tentang analisis waktu tunggu obat pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan Puskesmas Kecamatan Makasar Jakarta Timur Tahun 2024 peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Dapat diketahui rata-rata waktu tunggu pelayanan kefarmasian resep pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Makasar Jakarta Timur periode bulan Maret Tahun 2024 yaitu untuk resep racikan selama 25 menit, sedangkan untuk resep non racikan yaitu selama 18 menit. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan kefarmasian pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Makasar sudah sesuai dengan Permenkes No. 129 Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal di rumah sakit, dimana pada permenkes tersebut maksimal waktu tunggu obat pelayanan kefarmasian untuk resep racikan yaitu selama ≤ 60 menit dan untuk resep non racikan yaitu selama ≤ 30 menit.
- b. Faktor yang berhubungan dengan pelayanan resep di instalasi farmasi rawat jalan Puskesmas Kecamatan Makasar, dari faktor sumber daya manusia yakni kurangnya sumber daya manusia Faktor yang lainnya adalah jenis resep, yaitu resep racikan dan non racikan. Resep racikan memerlukan waktu lebih lama dibandingkan resep non racikan. Jumlah item obat juga mempengaruhi pelayanan kefarmasian, semakin banyak jumlah item obat pada resep maka waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan resep tersebut juga akan semakin lama. Faktor lainnya yang berhubungan dengan pelayanan kefarmasian adalah faktor cuaca, jika terjadi hujan maka koneksi internet akan melambat yang menyebabkan sistem pada puskesmas mengalami delay atau bahkan tidak dapat di akses sehingga pasien harus menunggu lebih lama lagi karena pada Puskesmas Kecamatan Makasar sudah menggunakan elektronik resep. Selain itu faktor lain yang berhubungan dengan pelayanan resep yakni berasal dari pasien itu sendiri, pasien yang keluar membeli makan sehingga pada saat di panggil tidak berada ditempat yang menyebabkan waktu tunggu yang lama. Peneliti berpendapat bahwa tidak semua faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu obat dari farmasinya saja tetapi dapat juga dari luar farmasi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis waktu tunggu obat pelayanan kefarmasian resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Makasar Jakarta Timur periode Maret Tahun 2024 penulis menyarankan untuk melakukan open recruitment pada bagian farmasi. Selain itu penulis juga menyarankan untuk memperhatikan ruang tunggu pasien agar dapat dilakukannya perubahan, sehingga pasien dapat lebih merasa nyaman pada saat menunggu antrian. Hasil dari penelitian ini juga dapat

dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk kedepannya sehingga dapat tercapainya pelayanan yang positif dan memberikan kesan baik kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ayu Izzatin Haifa, N. R. (2022). ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT X.
- [2] Jurnal Inkofar, 6(2), 88–92.
- [3] Baroroh, F. (2014). Evaluasi Kepuasan Konsumen terhadap Pelayana (Farida Baroroh) EVALUASI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KOTA YOGYAKARTA. *Jurnal Pharmacia*, 4(2), 135–141.
- [4] Drs. Seno Soetopo, Apt. Dra. S. A. W. Apt. Dra. R. R. Apt. P. S. Pd. (2004). *ILMU RESEP TEORI* Jilid I.
- [5] Erviani Dinda Mahmudah Sari, K. I. W. P. R. A. (2020). EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH
- [6] SAKIT ANWAR MEDIKA. *Journal Of Pharmacy Science and Technology*, 2 (1) (2614–0993), 80–87. <http://repository.uam.ac.id/id/eprint/144>
- [7] Esti, A., Puspitasari, Y., Rusmawati, A., Surya, S., & Husada, M. (n.d.). PENGARUH WAKTU TUNGGU DAN WAKTU SENTUH PASIEN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN POLI UMUM DI PUSKESMAS SUKORAME KOTA KEDIRI.
- [8] Hestia. (2022). Tentang Puskesmas Makasar. [https://puskesmasmakasar.id/artikel/Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008](https://puskesmasmakasar.id/artikel/Keputusan%20Menteri%20Kesehatan%20Republik%20Indonesia%20Nomor%20129/Menkes/SK/II/2008).
- [9] (n.d.). MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR:
- [10] 129/Menkes/SK/II/2008 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA.
- [11] Kumar, A., Kumar Pandey, K., Singh Pawar, R., Jain, S., Dangi, I., Chowdary, S., Choubitker, O., & Pawar, R. (2019). Ideal Drug Prescription Writing. Ajay et al. *World Journal of Pharmacy and Pharmaceutical Sciences*, 8(3), 634–654. <https://doi.org/10.20959/wjpps20193-12989>
- [12] Larasati, D., & Nurmawaty, D. (2022). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan Pasien Program Rujuk Balik (PRB) BPJS Kesehatan Di Apotek Kimia Farma Krang Tengah Tahun 2021. *JUKEKE*, 1(3), 1–11.
- [13] M Ihsan Muhammad. (2018). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Terhadap Pelayanan Resep.
- [14] Made, K. M. W. V. F. C. R. (2022). Faktor yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit: Sistematis
- [15] Review. *Jurnal Kesehatan*, 13(2), 408–415. <http://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK408>
- [16] Mare, E. B., Citraningtyas, G., Jayanto, I., & Studi Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sam Ratulangi, P. (2021). EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSUD TAGULANDANG. *PHARMACON-*
- [17] PROGRAM STUDI FARMASI, FMIPA, UNIVERSITAS SAM RATULANGI, , 10, 1115-

- 1120.
- [18] Maria Lusiana Patriana. (2022). EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT DI DEPO FARMASI RAWAT JALAN RSUD dr. HENDRIKUS FERNANDEZ LARANTUKA FLORES TIMUR. UNIVERSITAS NGUDI WALUYO.
- [19] Maria Nirwani Ukun. (2019). Kualitas Pelayanan Resep Obat Berdasarkan Waktu Tunggu Di Puskesmas Lambunga Kabupaten Flores Timur Bulan Mei Tahun 2019.
- [20] Mulyana, M. S. & G. L. (2022). ANALISIS UMUM PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI KLINIK UTAMA X TAHUN 2022.
- [21] Universitas Dharmawangsa, 17, 874–881.
- [22] Nurjanah, I., Maramis, F. R. R., & Engkeng, S. (2016). HUBUNGAN ANTARA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN KEPUASAN PASIEN DI APOTEK PELENGKAP KIMIA FARMA BLU PROF. DR. R.D. KANDOU MANADO. PHARMACONJurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT, 5(1), 362–370.
- [23] Nurma Katrinnada Purwandari, A. S. S. P. A. (2017). ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN DI DEPO FARMASI GEDUNG MCEB RS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG. JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT, 5(1), 2356–3346. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm>
- [24] s1.undip.ac.id/index.php/jkm
- [25] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2014a). PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 30 TAHUN 2014 TENTANG STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS.
- [26] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2014b). PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 75 TAHUN 2014 TENTANG PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT.
- [27] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2016a). PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 43 TAHUN 2016 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL BIDANG KESEHATAN.
- [28] PELAYANAN MINIMAL BIDANG KESEHATAN.
- [29] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2016b). PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 74 TAHUN 2016.
- [30] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. www.peraturan.go.id
- [31] Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. www.peraturan.go.id
- [32] Purwanto, H., Hidayat, T., Sakit, R., Daerah, U., Banyuwangi, B., Laut, A., & Genteng Banyuwangi, H. (2015). Faktor Penyebab Waktu Tunggu Lama di
- [33] Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Blambangan Factors Causing Long Waiting Time on Outpatient Pharmacy Department Services at Blambangan General Hospital 1 2 3.
- [34] Puspita, M. M., Ulfa, A. M., & Chandra, R. (2018). WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP BPJS RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSIA ANUGRAH MEDICAL CENTER METRO. Agustus, 1(2), 88–95.
- [35] Selviana Fransiska Janah. (2017). HUBUNGAN ANTARA WAKTU TUNGGU PELAYANAN WAKTU TUNGGU OBAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN KOTA MADIUN TAHUN 2017. STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN.
- [36] PELAYANAN WAKTU TUNGGU OBAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN KOTA MADIUN TAHUN 2017. STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN.