

## **ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN BPJS DI DEPO RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM PINDAD**

**Zulfa Tavira Al Fath<sup>1\*</sup>, Eli Halimah<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Apoteker, Fakultas Farmasi, Universitas Padjadjaran, Sumedang, Indonesia

E-mail: [zulfa20003@mail.unpad.ac.id](mailto:zulfa20003@mail.unpad.ac.id)\*

### **Abstract**

*Pharmaceutical service rules include requirements for prescription service wait time. Prescription service waiting time is one factor that can influence patient satisfaction with the hospital. The purpose of this study was to evaluate and identify factors affecting prescription service waiting time for BPJS Kesehatan (Social Security Agency for Health) patients at the outpatient depot of Pindad General Hospital. The methods used in data analysis in this article include data collection and literature review. Data collection was taken from January to December 2024 through observations of prescription service waiting time for BPJS patients at the Pindad General Hospital Outpatient Depot. The results showed that prescription service time at the Pindad General Hospital Outpatient Depot met the established standards based on the annual average, namely 29.15 minutes for non-compounded prescriptions and 41.75 minutes for compounded prescriptions. However, discrepancies were still found based on the monthly average, with 14.58% of compounded prescriptions and 35.7% of non-compounded prescriptions exceeding the time standards. Workflow optimization, improving the effectiveness of human resources, and using technology to expedite the prescription servicing process particularly for mixed prescriptions can all lead to improvements.*

**Keywords:** *Pharmaceutical Services, Prescription services waiting time, outpatient care, BPJS.*

### **Abstrak**

Waktu tunggu pelayanan resep menjadi salah satu aspek yang memiliki standar dalam pedoman pelayanan kefarmasian. Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi faktor-faktor waktu tunggu pelayanan resep pada pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) di depo rawat jalan Rumah Sakit Umum Pindad. Metode yang digunakan dalam analisis data pada artikel ini meliputi

### **Article history**

Received: Agustus 2025

Reviewed: Agustus 2025

Published: Agustus 2025

Plagiarism checker no 234

Prefix doi :

[10.8734/Nutricia.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/Nutricia.v1i2.365)

**Copyright : Author**

**Publish by : Nutricia**



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

pengumpulan data dan kajian literatur. Pengumpulan data diambil dari bulan Januari-Desember 2024 melalui observasi waktu tunggu pelayanan resep pada pasien BPJS di Depo Rawat Jalan RSUD Pindad. Hasil penelitian menunjukkan waktu pelayanan resep di Depo Rawat Jalan RSUD Pindad telah memenuhi standar yang ditetapkan berdasarkan rata-rata tahunan, yaitu 29,15 menit untuk resep non-racik dan 41,75 menit untuk resep racikan. Namun, masih ditemukan ketidaksesuaian berdasarkan rata-rata bulanan, dengan 14,58% resep racikan dan 35,7% resep non-racik yang melebihi waktu standar. Dapat dilakukan perbaikan dengan mengoptimalkan alur kerja, meningkatkan efisiensi SDM, serta memanfaatkan teknologi untuk mempercepat proses pelayanan resep, khususnya pada resep racikan.

**Kata Kunci: Pelayanan kefarmasian, Waktu Tunggu, Pelayanan Resep, Rawat Jalan, BPJS.**

## **PENDAHULUAN**

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit tidak terlepas dengan adanya kegiatan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Menkes RI, 2016). Pelayanan kefarmasian memiliki standar yang dijadikan pedoman dalam penyelenggaraannya, salah satu aspeknya adalah waktu tunggu pelayanan resep. Pelayanan farmasi merupakan bagian integral dari sistem pelayanan di rumah sakit. Instalasi Farmasi merupakan unit yang dapat memberikan pendapatan terbesar bagi rumah sakit dimana perputaran obat dapat mencapai 50-60% anggaran rumah sakit (Wulandari *et al.*, 2023).

Waktu tunggu pasien pada pelayanan kesehatan menurut WHO menjadi salah satu poin utama dalam sistem kesehatan yang responsif. Waktu tunggu pelayanan resep dimulai pada saat pasien menyerahkan resep hingga pemberian informasi obat (Arini *et al.*, 2020). Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap rumah sakit. Pasien mudah lelah dan tidak sabar ketika mengantre untuk mendapatkan obat sebelum meninggalkan rumah sakit (Basu, *et al.*, 2012). Menurunnya kepuasan pasien dapat menyebabkan kerugian jangka panjang, maka dari itu mengurangi waktu tunggu dapat menjadi perhatian penting dalam memberikan layanan yang unggul (Slowiak *et al.*, 2015). Kesehatan menjadi kebutuhan paling dasar bagi setiap manusia. Peningkatan pengetahuan dan standar hidup masyarakat berarti bahwa kesadaran publik akan pentingnya kualitas kesehatan juga terus meningkat (Maftuhah dan Susilo, 2016).

Dalam Kepmenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit diatur standar pelayanan terhadap waktu tunggu pelayanan. Sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) Waktu Tunggu Pelayanan Obat yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Indonesia, yaitu selama  $\leq 30$  menit untuk obat non-racik dan untuk obat

racik ≤ 60 menit.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan menganalisis durasi waktu tunggu pasien BPJS dalam memperoleh pelayanan resep di depo rawat jalan Rumah Sakit Umum Pindad, dengan tujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi lamanya waktu tunggu serta memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan farmasi.

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam analisis data pada artikel ini meliputi pengumpulan data dan kajian literatur. Pengumpulan data diambil dari bulan Januari-Desember 2024 melalui observasi waktu tunggu pelayanan resep pada pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) di Depo Rawat Jalan RSU Pindad dimulai dari penerimaan resep hingga penyerahan obat.

## **HASIL & PEMBAHASAN**

Resep terbagi menjadi 2 jenis, racik dan non-racik. Pelayanan resep obat racik memiliki waktu yang lebih lama dibandingkan resep non-racik dikarenakan memerlukan waktu untuk melakukan penyiapan obat, melakukan perhitungan dosis obat, mengukur/menimbang bahan, melakukan peracikan dan melakukan *packing* sesuai dengan jenis sediaan (kapsul, pulveres dan sediaan lainnya) (Hidayah *et al.*, 2021). Pada penelitian ini dikaji pelayanan waktu tunggu pada kedua jenis resep. Dalam jeda waktu tunggu terdapat rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh apoteker ataupun tenaga kefarmasian lainnya yang mencakup:

- a. Penerimaan resep  
Pengecekan kelengkapan resep, pengecekan ketersediaan obat, melakukan input pada sistem dan pembuatan kuitansi atau daftar perincian obat.
- b. Skrining resep  
Skrining resep meliputi aspek persyaratan administratif, farmasetik dan klinis.
- c. Penyiapan obat  
Penyiapan atau pengambilan obat sesuai dengan kebutuhan obat, dilakukan peracikan (pada resep racik).
- d. Penempelan etiket dan label obat  
Melakukan pencetakan dan pemeriksaan etiket, memasukkan obat pada plastik klip yang sesuai, penempelan etiket sesuai dengan masing-masing obat, menuliskan informasi indikasi obat.
- e. *Double check* dan penyerahan informasi obat kepada pasien  
Melakukan pengecekan ulang kesesuaian obat dengan resep dan pasien, menambahkan informasi indikasi obat (jika ada yang belum ditambahkan), melakukan konfirmasi identitas pasien, pemberian informasi obat kepada pasien.

Tabel 1. Lama Waktu Pelayanan Resep Pasien BPJS di Depo Rawat Jalan Bulan Juni 2024

Non-racik		Rata-rata (Menit)		Racik		Rata-rata (Menit)	
≥ 30 menit	≤30 menit	<i>Peak Time</i>	<i>Non- Peak Time</i>	≥ 60 menit	≤ 60 menit	<i>Peak Time</i>	<i>Non-Peak Time</i>
1,984	3,573	31,74	13,94	21	123	39,40	29,13

Tabel 2. Rekap Waktu Tunggu di Depo Rawat Jalan Januari - Desember 2024

Jenis Resep	Jumlah Resep (n)	Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep (Menit)	Standar Pelayanan
Non- racik	86,034	29,15	≤ 30 menit
Racik	3,027	41,75	≤ 60 menit

Berdasarkan SPO pelayanan resep di Depo Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pindad dilihat dari rata-rata tahunan terlampir pada Tabel 2 yaitu 29,15 menit untuk resep non-racik dan 41,75 menit untuk resep racikan, telah memenuhi standar meskipun secara rata-rata bulanan terlampir pada Tabel 1 masih terdapat resep yang melebihi waktu standar pelayanan sebanyak 14,58% untuk resep racikan dan 35,7% untuk resep non racik. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep tersebut, diantaranya:

1. Sumber Daya Manusia (*Man*)

Jumlah sumber daya manusia mempengaruhi beban kerja setiap individunya. Ketika terdapat staff yang tidak masuk hal ini berdampak pada kecepatan penyiapan obat karena beban kerja setiap individu akan bertambah dan memungkinkan terjadinya penumpukan resep. Semakin banyaknya tenaga kesehatan maka semakin cepat pelayanan resep yang dilakukan (Arini *et al.*, 2020).

Pada proses peracikan dan pemberian label diperlukan keterampilan staf untuk melakukan dengan tepat dan cepat. Pada tahap pelabelan atau pemasangan etiket dicantumkan informasi terkait indikasi, pengetahuan staf terkait obat memberikan pengaruh terhadap durasi penulisan informasi tersebut (Azrifitria *et al.*, 2019).

2. Jumlah Resep dan Item Obat (*Material*)

Jumlah resep yang masuk dalam jumlah banyak di waktu bersamaan (*peak time*) sangat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Dapat terlihat pada data pasien BPJS waktu tunggu pelayanan resep masih banyak yang berada di atas standar karena item obat

pada pasien BPJS cenderung lebih banyak dibandingkan kategori pasien lainnya. Jumlah item obat yang lebih banyak membutuhkan waktu yang lebih banyak juga untuk penempelan etiket dan pengecekan obat (Agustini *et al.*, 2024).

### 3. Ketersediaan Obat (*Material*)

Dalam penyiapan obat dapat terjadi kendala stok obat kosong atau adanya keterlambatan pengiriman dari distributor yang memerlukan waktu lebih lama untuk mengkonfirmasi bagian gudang/logistik farmasi maupun ke depo lainnya yang mempunyai stok obat untuk dilakukan proses transfer barang. Hal tersebut tentunya akan memperpanjang waktu pelayanan. Maka dari itu seharusnya terdapat *buffer stock* sehingga ketersediaan obat selalu ada. Ketersediaan obat sesuai dengan resep yang diterima akan mempercepat waktu tunggu dan mengurangi waktu yang diperlukan untuk mencari pengganti obat yang kosong (Astuti *et al.*, 2022).

### 4. Perlunya Konfirmasi Dokter (*Method*)

Ketika obat yang diresepkan kosong ataupun resep obat yang ditulis diluar formularium rumah sakit maka diperlukan konfirmasi ulang dari Apoteker ke Dokter yang mungkin sedang sibuk sehingga terdapat jeda waktu untuk meminta persetujuan penggantian obat dengan alternatif lain, diperlukan adanya komunikasi yang baik antara apoteker/tenaga kefarmasian dengan dokter untuk mempercepat proses. Apabila terdapat penggantian obat maka staf perlu mengkonfirmasi kepada pasien apakah bersedia bila obatnya diganti, bila pasien setuju maka obat diganti namun apabila tidak setuju maka perlu dibuatkan *copy* resep. Pada pasien BPJS terdapat batas plafon untuk obat-obatan, jika ditemukan bahwa harga resep di instalasi farmasi lebih tinggi maka perlu konfirmasi dengan dokter.

### 5. Fasilitas (*Machine*)

Sarana pelayanan kesehatan merupakan alat yang digunakan dalam menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan sedangkan prasarana merupakan segala sesuatu yang dijadikan sebagai penunjang utama untuk terselenggaranya suatu proses (Ekarini, 2014). Fasilitas dan infrastruktur dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu resep obat rawat jalan di rumah sakit (Fitriah *et al.*, 2016). Peralatan peracikan ataupun pemeliharaan komputer atau perangkat lainnya seperti printer yang dapat menghambat proses input perlu dicek secara berkala agar waktu tunggu pelayanan resep tidak terhambat.

## **KESIMPULAN**

Secara umum, waktu pelayanan resep di Depo Rawat Jalan RSUD Pindad telah memenuhi standar yang ditetapkan berdasarkan rata-rata tahunan, yaitu 29,15 menit untuk resep non-racik dan 41,75 menit untuk resep racikan. Namun, masih ditemukan ketidaksesuaian berdasarkan rata-rata bulanan, dengan 14,58% resep racikan dan 35,7% resep non-racik yang melebihi waktu standar. Dapat dilakukan perbaikan dengan mengoptimalkan alur kerja, meningkatkan efisiensi SDM, serta memanfaatkan teknologi untuk mempercepat proses pelayanan resep, khususnya pada resep racikan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustini, T.T., Fadila, A., Setyowati, B.D., Rahmadani, D., Ependri, F.K., dan Nur, S.Q. 2024. Analysis of Outpatient Waiting Times at the M. Natsir Regional General Hospital, Solok City in 2024. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan.*, Vol8(4):2496 - 2501.
- Astuti, E.K.A., Sariatmi, A., dan Agushybana, F. 2022. Review: Factors Affecting Waiting Time for Outpatient Prescription Drugs In Hospitals. *Medical Sains*, Vol 7(4):861 - 872.
- Azrifitria, Fauziyah, S., dan Nur, A. 2019. The Impact of Pharmacists Interventions to Prevent Medication Errors at a Tertiary Hospital in Central Jakarta. Indonesia. *Pharmaceutical and Biomedical Sciences Journal*, 1(1), 1-6.
- Basu S, Andrews J, Kishore S, Panjabi R, Stuckler D. 2012. Comparative Performance of Private and Public Healthcare Systems. *PLoS Medicine*. Vol ;9(6):e1001244.
- Ekarini. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Thema Publishing.
- Hidayah, H., Amal, S., dan Herdiani, N.H. 2021. Evaluasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit "X" Karawang. *Majalah Farmasetika.*, Vol 6(1):42-48.
- Kementerian Kesehatan RI. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/III/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan.
- Menteri Kesehatan RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Menkes RI.
- Maftuhah, A., dan Susilo, R. 2016. Waiting Time for Outpatient Prescription Services at the Pharmacy Depot at Gunung Jati Regional Hospital, Cirebon City. *Journal of Pharmacy*. 14(1): 41-2
- Menteri Kesehatan RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Menkes RI.
- Nurjanah, I., Maramis, F.R.R., dan Engkeng, S. 2016. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Kepuasan Pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma Blu Prof. Dr. R.D. Kandoumanado. *Jurnal Ilmiah Farmasi*, Vol 5(1):362-370.
- Slowiak, J.M., dan Huitema B.E. 2015 Reducing Pharmacy Wait Time to Promote Customer Service: A Follow-Up Study. *Qual Manag Health Care*; Vol 24(1):9-20
- Wulandari, R., Suwarni, S., dan Naimah, Q.A. 2023. Descriptive Study of Waiting Time for Prescription Services at The Pharmacy Installation Of Roemani Muhammadiyah Hospital Semarang. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. Vol4(3):2069-2073.