

Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Salah Satu Klinik Kabupaten Bandung

Evaluation of Outpatient Prescription Service Waiting Time at a Clinic in Bandung Regency

¹Mamay Maulana Sobandi, ²Akhamd Priyadi, ³Elvira Najwa Zain Nabawi,
⁴Nurul Annisa

^{1,2,3,4}Universitas Bhakti Kencana Jalan Soekarno-Hatta No.754 Cipadung Kidul,
Kec. Panyileukan kota Bandung, Jawa Barat 40614
Email : mamay.maulana@bku.ac.id

Abstrak

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kefarmasian. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan berdasarkan jenis resep dan waktu pelayanan (shift), serta kesesuaiannya dengan standar pelayanan di salah satu Klinik di Kabupaten Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif observasional dengan teknik pengamatan langsung dan pencatatan waktu tunggu pelayanan resep pada bulan Agustus–Oktober 2025. Jumlah sampel sebanyak 278 resep, terdiri atas 232 resep non-racikan (83,4%) dan 46 resep racikan (16,6%), yang diamati pada shift pagi dan shift siang. Data dianalisis secara deskriptif dan dibandingkan dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 serta Permenkes RI No. 72 Tahun 2016.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada shift pagi, rata-rata waktu tunggu resep racikan 17,7 menit dan non-racikan 10,4 menit, sedangkan pada shift siang waktu tunggu meningkat menjadi 24,7 menit untuk racikan dan 12,1 menit untuk non-racikan. Waktu tunggu resep racikan lebih lama dibandingkan non-racikan, namun seluruh hasil masih memenuhi standar pelayanan minimal. Selain itu, seluruh pelayanan resep 100% telah memenuhi standar pelayanan kefarmasian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan resep di salah satu Klinik di Kabupaten Bandung telah memenuhi standar mutu pelayanan kefarmasian berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Pelayanan Resep, Rawat Jalan, Pelayanan Kefarmasian, Klinik.

Abstract

Prescription waiting time is one of the important indicators in assessing the quality of pharmaceutical services. This study aimed to describe the waiting time of outpatient prescription services based on the type of prescription and service time (shift), as well as its compliance with service standards at a clinic in Bandung Regency.

This study employed a descriptive observational method using direct observation and systematic recording of prescription waiting time conducted from August to October 2025. A total of 278 prescriptions were included, consisting of 232 non-compounded prescriptions (83.4%) and 46 compounded prescriptions (16.6%), which were observed during the morning and afternoon shifts. Data were analyzed descriptively and compared with the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 and the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia No. 72 of 2016.

The results showed that during the morning shift, the average waiting time for compounded prescriptions was 17.7 minutes and for non-compounded prescriptions was 10.4 minutes. During the afternoon shift, the waiting time increased to 24.7 minutes for compounded prescriptions and to 12.1 minutes for non-compounded prescriptions. Although the waiting time for compounded prescriptions was longer than that for non-compounded prescriptions, all results still met the minimum service standards. In addition, 100% of prescription services complied with the pharmaceutical service standards. This study indicates that prescription services at a clinic in Bandung Regency have met the pharmaceutical service quality standards in accordance with the applicable regulations.

Keywords: *waiting time, prescription services, outpatient care, pharmaceutical services, clinic.*

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian penting dari sistem pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk memastikan pasien menerima obat yang tepat, dalam dosis yang sesuai, serta memperoleh informasi penggunaan obat yang memadai. Di fasilitas pelayanan kesehatan, pelayanan kefarmasian tidak hanya berfokus pada penyediaan obat, tetapi juga mencakup edukasi kepada pasien mengenai cara penggunaan, efek samping, serta potensi interaksi antarobat. Pelayanan kefarmasian yang optimal dapat meningkatkan hasil terapi pasien sekaligus memperkuat kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan secara keseluruhan (Longe & Satibi, 2015).

Salah satu indikator penting dalam pelayanan kefarmasian adalah waktu tunggu pelayanan resep, yaitu durasi sejak pasien menyerahkan resep hingga obat diterima. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menurunkan kepuasan pasien, memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan, dan bahkan meningkatkan risiko kesalahan dalam pemberian obat atau keterlambatan terapi. Oleh karena itu, evaluasi terhadap waktu tunggu resep sangat penting untuk menilai efisiensi dan efektivitas pelayanan kefarmasian (Ardiansyah et al., 2023; Shulihah, 2024; Fatma & Agustina, 2024).

Di salah satu klinik di Kabupaten Bandung, belum pernah dilakukan evaluasi menyeluruh terkait waktu tunggu pelayanan resep bagi pasien rawat jalan. Padahal, waktu tunggu yang tidak efisien berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pasien dan dapat berdampak pada kepatuhan terhadap pengobatan yang diresepkan. Evaluasi waktu tunggu ini juga diperlukan untuk memastikan kesesuaian pelayanan dengan standar yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, yaitu waktu tunggu maksimal ≤ 30 menit untuk resep non-racikan dan ≤ 60 menit untuk resep racikan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep pada pasien rawat jalan di salah satu klinik di Kabupaten Bandung. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengelolaan waktu tunggu yang lebih optimal, mendukung peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian, serta memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan rancangan observasional, yang bertujuan untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep pada pasien rawat jalan. Pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan langsung dan pencatatan waktu secara sistematis, dimulai sejak pasien menyerahkan resep ke bagian farmasi hingga obat diterima oleh pasien. Pengamatan dilakukan selama periode Agustus hingga Oktober 2025 di salah satu klinik di Kabupaten Bandung.

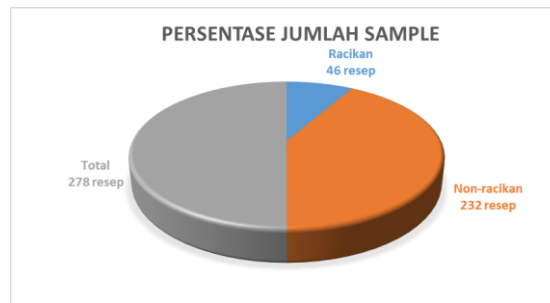
Resep yang diamati meliputi resep racikan dan resep non-racikan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif kuantitatif dengan menghitung rata-rata waktu tunggu pelayanan resep, persentase resep yang memenuhi standar minimal pelayanan (≤ 60 menit untuk resep racikan dan ≤ 30 menit untuk resep non-racikan), serta membandingkan waktu tunggu berdasarkan jenis resep.

Metode ini digunakan untuk menggambarkan kondisi aktual proses pelayanan resep di klinik, mengidentifikasi faktor-faktor yang berpotensi memengaruhi waktu tunggu, serta memberikan dasar bagi pengambilan keputusan dalam upaya peningkatan efisiensi pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1 . Jumlah Sampel Resep yang Diambil untuk Sampel

Jenis Resep	Jumlah Resep	Persentase
Racikan	46	16,6%
Non-racikan	232	83,4%
Total	278	100%



Berdasarkan tabel di atas, dari 278 resep yang dianalisis 232 resep (83,4 %) merupakan non-racikan dan 46 Resep (16,6 %) racikan . dominasi resep non-racikan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menerima obat siap pakai , sedangkan resep racikan yang lebih sedikit memerlukan perhatian khusus tenaga farmasi untuk memastikan dosis dan keamanan.

Tabel 2 . Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep – Shift Pagi

Jenis Resep	Jumlah Resep	Total Waktu Tunggu (Menit)	Rata-Rata waktu tunggu Menit	Standar Kepmenkes 129/2008
Racikan	30	532	17,7	≤ 60 menit
Non-racikan	130	1352	10,4	≤ 30 menit

Berdasarkan tabel di atas, pada shift pagi terdapat 30 resep racikan dengan total waktu tunggu 532 menit, sehingga diperoleh rata-rata waktu tunggu sebesar 17,7 menit. Sementara itu, untuk resep non-racikan tercatat sebanyak 130 resep dengan total waktu tunggu 1.352 menit dan rata-rata waktu tunggu sebesar 10,4 menit.

Tabel 3. Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep – Shift Siang

Jenis Resep	Jumlah Resep	Jumlah Waktu Tunggu (Menit)	Rata-Rata waktu tunggu	
			Menit	Standar Kepmenkes 129/2008
Racikan	16	396	24,7	≤ 60 menit
Non-racikan	102	1233	12,1	≤ 30 menit

Berdasarkan tabel di atas, pada shift siang terdapat 16 resep racikan dengan total waktu tunggu 396 menit, sehingga diperoleh rata-rata waktu tunggu sebesar 24,7 menit. Sementara itu, untuk resep non-racikan tercatat sebanyak 102 resep dengan total waktu tunggu 1.233 menit dan rata-rata waktu tunggu sebesar 12,1 menit.

Tabel 4. Jumlah Persentase Resep menurut Permenkes RI Nomor 72 Tahun 2016

Jenis Resep	Tidak Sesuai				Jenis Resep
	Standar		Sesuai Standar		
	F	%	F	%	
Racikan	0	0%	46	100%	46
Non-racikan	0	0%	232	100%	232

Berdasarkan Tabel 4, seluruh resep yang diteliti, baik resep racikan sebanyak 46 resep (100%) maupun resep non-racikan sebanyak 232 resep (100%), telah sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian berdasarkan Permenkes RI Nomor 72 Tahun 2016. Tidak ditemukan resep yang termasuk dalam kategori tidak sesuai standar.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian di salah satu klinik di Kabupaten Bandung, sebagian besar resep pasien rawat jalan merupakan resep non-racikan (83,4%), sedangkan resep racikan hanya 16,6%. Dominasi resep non-racikan menunjukkan bahwa sebagian besar terapi yang diberikan kepada pasien bersifat langsung pakai tanpa memerlukan proses peracikan khusus. Kondisi ini secara teoritis mendukung tercapainya waktu tunggu pelayanan yang lebih singkat karena tidak adanya tahapan tambahan seperti penimbangan, pencampuran, dan pengemasan obat.

Hasil pengukuran waktu tunggu menunjukkan bahwa resep racikan memiliki waktu tunggu yang lebih lama dibandingkan dengan resep non-racikan, baik pada shift pagi maupun shift siang. Pada shift pagi, rata-rata waktu tunggu resep racikan sebesar 17,7 menit dan non-racikan 10,4 menit, sedangkan pada shift siang meningkat menjadi 24,7 menit untuk resep racikan dan 12,1 menit untuk non-racikan. Perbedaan ini menunjukkan bahwa kompleksitas proses peracikan sangat memengaruhi lamanya waktu pelayanan, karena resep racikan memerlukan tahapan tambahan mulai dari penyiapan bahan, perhitungan dosis, pencampuran, pengemasan, hingga pemeriksaan akhir oleh tenaga kefarmasian.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Ardiansyah et al. (2023) dan Shulihah (2024), yang melaporkan bahwa waktu tunggu resep racikan secara konsisten lebih lama dibandingkan dengan resep non-racikan. Hal ini menegaskan bahwa karakteristik proses peracikan merupakan faktor utama yang memengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan.

Jika ditinjau berdasarkan waktu pelayanan, shift siang memiliki waktu tunggu yang lebih tinggi dibandingkan dengan shift pagi. Hal ini dapat dikaitkan dengan meningkatnya jumlah kunjungan pasien pada jam siang, kepadatan aktivitas pelayanan, serta beban kerja tenaga kefarmasian yang lebih besar. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan meningkatnya antrean pelayanan resep, baik untuk resep racikan maupun non-racikan.

Meskipun terdapat perbedaan waktu tunggu berdasarkan jenis resep dan waktu pelayanan, seluruh hasil waktu tunggu pelayanan resep masih berada dalam batas Standar Pelayanan Minimal berdasarkan Kepmenkes No. 129 Tahun 2008, yaitu ≤ 60 menit untuk resep racikan dan ≤ 30 menit untuk resep non-racikan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan farmasi tergolong baik dan efisien dari sisi ketepatan waktu pelayanan.

Dari aspek mutu pelayanan kefarmasian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa seluruh resep, baik racikan maupun non-racikan (100%), telah sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian berdasarkan Permenkes RI Nomor 72 Tahun 2016. Kepatuhan penuh terhadap standar ini mencerminkan bahwa proses pelayanan resep telah dilaksanakan sesuai ketentuan, mulai dari validasi resep, penyiapan obat, penyerahan obat, hingga pemberian informasi obat kepada pasien. Capaian ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya berorientasi pada kecepatan, tetapi juga pada aspek keselamatan pasien dan mutu pelayanan kefarmasian.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan resep di klinik telah memenuhi standar waktu tunggu dan standar pelayanan kefarmasian yang berlaku, baik dari aspek efisiensi waktu maupun dari aspek kepatuhan terhadap regulasi. Kondisi ini menjadi indikator bahwa sistem pelayanan farmasi yang diterapkan telah berjalan dengan baik dan perlu dipertahankan serta ditingkatkan secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

1. Sebagian besar resep pasien rawat jalan di klinik merupakan resep non-racikan (83,4%), sedangkan resep racikan hanya 16,6%, menunjukkan dominasi obat siap pakai.
2. Waktu tunggu resep racikan lebih lama dibanding non-racikan, karena adanya tahapan tambahan dalam proses peracikan.
3. Seluruh waktu tunggu resep, baik racikan maupun non-racikan, masih memenuhi Standar Pelayanan Minimal Kepmenkes No. 129 Tahun 2008
4. 100% resep sesuai standar pelayanan kefarmasian Permenkes RI No. 72 Tahun 2016, menunjukkan pelayanan farmasi telah dilaksanakan sesuai ketentuan.

SARAN

1. Klinik disarankan mempertahankan mutu pelayanan farmasi yang sudah memenuhi standar dan melakukan evaluasi waktu tunggu secara berkala, terutama shift siang.
2. Optimalisasi manajemen SDM, sistem antrean, serta sarana-prasarana kefarmasian perlu dilakukan untuk menjaga efisiensi pelayanan.
3. Tenaga kefarmasian dianjurkan meningkatkan ketelitian, kecepatan, dan kualitas komunikasi kepada pasien.
4. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain, seperti kepuasan pasien, beban kerja petugas, dan pemanfaatan sistem informasi farmasi, untuk evaluasi mutu yang lebih komprehensif

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aprilia, N. C., Iswandi, I., & Sumaryana, S. (2024). Evaluasi Standar Pelayanan Minimum pada Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Gondo Suwarno. *Jurnal Ilmu Farmasi Dan Farmasi Klinik*.
- [2] Ardiansyah, Fitriani, E., & Angin, M. P. (2023). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Pertama Bintang Amin. *Jurnal Penelitian Farmasi Indonesia*.
- [3] Fatma, A., & Agustina, F. (2024). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat di Klinik Pratama Arsyfa 3 (Jalan Haji Bakar, Utama, Kec. Cimahi Sel., Kota Cimahi, Jawa Barat). *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Bisnis Digital, Ekonomi Kreatif, Entrepreneur (JEBDEKER)*. terbit di Vol. 5 No. 1 (Desember 2024), halaman 67–72
- [4] Hidayah, H., Amal, S., & Herdiani, N. H. (2021). Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Rumah Sakit 'X' Karawang. *Majalah Farmasetika*, 6, 42
- [5] RSUD M. Natsir. (2022). *Pedoman Pelayanan Kefarmasian*. Solok: Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir.
- [6] Huvaidd, S. U., Adhyka, N., & Antika, E. (2023). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Farmasi Pada Pasien Rawat Jalan Di Rsi Siti Rahmah. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 19(2), 165-172
- [7] Maharani, A. E. (2022). Hubungan Antara Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rsd Pandan Arang Boyolali. *Ujp*, 13–25.
- [8] Ministry of Health of the Republic of Indonesia. (2008). *Decree of the Minister of Health No. 129/Menkes/SK/II/2008 on Hospital Minimum Service Standards*. Jakarta: MoH RI.
- [9] Shulihah, S. (2024). Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kota Bogor. *PubHealth Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- [10] Sari, E. D. M., Wahyuni, K. I., & Anindita, P. R. (2021). Evaluasi waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Rumah Sakit Anwar Medika. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 2(1), 1–8.
- [11] Limbong, K., & Afriani, S. (2023). *Hubungan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien*. *Flobamora Nursing Journal*, 3(1).
- [12] Mayasafa, F., & Mukarom, M. Z. (2024). *Hubungan waktu tunggu, kecepatan pelayanan, dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(November), 85–89.
- [13] Purnamasari, R., & Suryani, I. (2020). Analisis sistem antrian pelayanan pasien rawat jalan di fasilitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 23(2).
- [14] Ministry of Health of the Republic of Indonesia. (2016). *Regulation of the Minister of Health No. 72 of 2016 on Pharmaceutical Services Standards in Hospitals*. Jakarta: MoH RI.