

EVALUASI DAN EFEKTIVITAS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI APOTEK RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM LA MADDUKKELLENG

Sri Trisnadeni¹, Besse Yuliana², Rifa'atul Mahmudah³

Magister Farmasi, Program Pascasarjana, Universitas Megarezky, Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia^{1,2,3,4}

Email Korespondensi Author: srideni223@gmail.com

This is an open access article under the [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Kata kunci:

evaluasi, efektivitas, waktu tunggu pelayanan resep, tingkat kepuasan pasien

Abstrak

Waktu tunggu merupakan salah satu indikator penilaian mutu dalam pelayanan farmasi. Waktu tunggu pelayanan resep adalah waktu yang dibutuhkan pasien mulai dari menyerahkan resep ke petugas farmasi sampai menerima obat. Waktu tunggu pelayanan resep di apotek rawat jalan Rumah Sakit Umum La Maddukkelleng merupakan masalah yang sering dikeluhkan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep disesuaikan dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kepmenkes Republik Indonesia No. 128/SK/II/2008 dan untuk mengetahui efektivitas waktu tunggu pelayanan resep ditinjau dari tingkat kepuasan pasien. Rancangan penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif analitis dan kualitatif dengan pengisian kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah 24,42 menit dan resep racikan sebesar 45,05 menit telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sesuai Kepmenkes No. 128/SK/II/2008 yaitu ≤ 30 menit untuk resep obat jadi dan ≤ 60 menit untuk resep racikan. Dari segi persentase kesesuaian waktu tunggu menunjukkan 78,9% resep obat jadi dan 80,0% resep racikan memenuhi standar waktu tunggu. Sedangkan untuk keefektivan waktu tunggu pelayanan resep ditinjau dari tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa pada pelayanan resep obat jadi, 24,6 % menyatakan sangat puas dan 70,2 % menyatakan puas. Untuk pelayanan resep racikan, 25 % menyatakan sangat puas dan 62,5 % puas. Sehingga dalam penelitian ini waktu tunggu pelayanan resep ditinjau dari tingkat kepuasan dapat dianggap efektif.

Keywords:

evaluation, effectiveness, prescription service waiting time, patient satisfaction level

Abstrack

Waiting time is one of the indicators of quality assessment in pharmaceutical services. Prescription service waiting time is the time needed by patients from handing over the prescription to the pharmacist to receiving the medicine. Prescription service waiting time at the outpatient pharmacy of La Maddukkelleng General Hospital is a problem that is often complained about by patients. The purpose of this study was to evaluate the prescription service waiting time adjusted to the Minimum Service Standards for Hospitals according to the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia No. 128/SK/II/2008 and to determine the effectiveness of prescription service waiting time in terms of patient satisfaction levels. The design of this study was quantitative with a descriptive analytical approach and qualitative by filling out a questionnaire. The results showed that the average waiting time for finished drug prescriptions was 24.42 minutes, while for compounded prescriptions it was 45.05 minutes, meeting the Minimum Service Standards for Hospitals according to the Decree of the Minister of Health No. 128/SK/II/2008, namely ≤ 30 minutes for finished drug prescriptions and ≤ 60 minutes for compounded prescriptions. In terms of the percentage of compliance with the waiting time, it shows that 78.9% of finished drug prescriptions and 80.0% of compounded prescriptions meet the waiting time standards. Meanwhile, the effectiveness of the waiting time for prescription services in terms of patient satisfaction levels shows that 70.2% of respondents stated that they were satisfied with the finished drug prescription service and 62.5% of respondents stated that they were satisfied with the compounded prescription service. So in this study, the waiting time for prescription services is considered effective in terms of patient satisfaction levels.

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki karakteristik khusus, dipengaruhi oleh perkembangan ilmu kesehatan, kemajuan teknologi, dan kondisi sosial ekonomi masyarakat. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan terjangkau guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal, sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit yang diatur dalam Permenkes No. 44 Tahun 2009. Pelayanan kesehatan sendiri mencakup upaya memelihara, meningkatkan kesehatan, serta mencegah dan menyembuhkan penyakit, dengan prinsip bahwa setiap individu berhak memperoleh pelayanan yang aman, bermutu, dan terjangkau secara mandiri dan bertanggung jawab.

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi pada pasien (patient oriented), bukan hanya pada produk (drug oriented), sebagaimana diatur dalam Permenkes No. 72 Tahun 2016. Pelayanan ini meliputi penyediaan obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk pelayanan farmasi klinik. Standar mutu pelayanan kefarmasian sangat dipengaruhi oleh ketepatan, ketersediaan, dan kualitas obat serta pelayanan resep. Salah satu indikator mutu pelayanan adalah waktu tunggu pelayanan obat di rawat jalan, yang banyak dikaji dalam literatur terkait ketidakpuasan pasien akibat waktu tunggu yang lama (Alodan et al., 2020).

Waktu tunggu dalam pelayanan farmasi merupakan rentang waktu dari pendaftaran pasien, pemeriksaan oleh tenaga medis, hingga pasien menerima obat. Waktu tunggu yang lama dapat menimbulkan ketidaknyamanan, kelelahan, stres, dan menurunkan kepuasan pasien, yang berdampak pada persepsi buruk terhadap mutu pelayanan farmasi dan rumah sakit secara umum (Maharani, 2015). Masalah waktu tunggu ini sering terjadi di layanan rawat jalan dan berkontribusi pada gangguan akses keperawatan, pola kerja rumah sakit, serta ketidakpuasan pasien (Alrasheedi et al., 2019; Wulandari et al., 2020).

Untuk menjamin mutu pelayanan, rumah sakit diharapkan memenuhi Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan dalam Kepmenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008. Standar ini memberikan panduan operasional, indikator kinerja, dan target nasional terkait pelayanan rumah sakit, termasuk waktu tunggu pelayanan farmasi yang dibagi menjadi dua kategori: obat jadi (non racikan) dengan standar maksimal ≤ 30 menit, dan obat racikan dengan standar maksimal ≤ 60 menit.

Rumah Sakit Umum La Maddukkelleng, sebagai salah satu rumah sakit umum daerah di Kabupaten Wajo yang melayani pasien umum dan BPJS, telah mengelola pelayanan dengan dukungan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM RS) yang masih dalam pengembangan. Data pasien rawat jalan menunjukkan peningkatan jumlah dari 48.214 pada tahun 2021 menjadi 49.515 pada tahun 2023.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di berbagai rumah sakit masih melebihi standar yang ditetapkan. Maftuhah dan Susilo melaporkan waktu tunggu rata-rata resep non racikan 92,41 menit dan resep racikan 146,31 menit, jauh di atas standar Kepmenkes. Margiluruswati dan Irmawati menemukan 0% resep non racikan memenuhi standar, sementara 67% resep racikan memenuhi standar. Penelitian M. Ihsan menunjukkan adanya hubungan signifikan antara waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS, namun tidak untuk resep racikan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan mengukur waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Rawat Jalan Rumah Sakit Umum La Maddukkelleng, membandingkannya dengan Standar Pelayanan Minimal, serta menilai efektivitas waktu tunggu berdasarkan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini juga didorong oleh belum adanya evaluasi eksternal terkait waktu tunggu pelayanan resep di rumah sakit tersebut.

Metode

1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif. Penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif analitik yaitu mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi berupa variabel - variabel yang diteliti dengan analisis data secara statistik. Pengambilan data penelitian secara prospektif yaitu pengambilan data berdasarkan informasi yang akan diperoleh sejalan dengan berjalannya penelitian yang dilakukan melalui

observasi yaitu melalui pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti. Untuk penelitian kualitatif dilakukan dengan pengisian kuisioner kepada pasien atau keluarga pasien dalam hal kepuasan akan waktu tunggu pelayanan resep yang didapatkan di apotek rawat jalan.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di apotek rawat jalan Rumah Sakit Umum La Maddukkelleng, Kabupaten Wajo. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Desember 2024 sampai Januari 2025 dimulai pukul 09.00 sampai selesai.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini, Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah lembar resep dan pasien di apotek rawat jalan Rumah Sakit Umum La Maddukkelleng $\pm$ 4.050 lembar resep/pasien per bulan. sampel berupa jumlah lembar resep yang diambil pada penelitian ini adalah sebanyak 97 lembar resep dan pasien dengan pemenuhan kriteria:

a) Kriteria Inklusi

- 1) Resep dan responden yang berasal dari dokter semua poli Rumah Sakit Umum La Maddukkelleng. Pengamatan langsung pencatatan waktu tunggu akan dibagi menjadi 2 kriteria yaitu: kriteria pertama adalah resep obat jadi yang berisi minimal 3 obat jadi, kriteria kedua adalah resep racikan yang berisi obat racikan baik tunggal maupun berisi 1 atau lebih obat racikan dan obat jadi.
- 2) Pasien yang menerima obat pada hari yang sama diteruskannya resep di apotek rawat jalan Rumah Sakit Umum La Maddukkelleng.
- 3) Responden yaitu pasien atau keluarga pasien yang menerima obat pada hari yang sama diteruskannya resep di apotek rawat jalan Rumah Sakit Umum La Maddukkelleng.

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Lembar resep yang berisi kurang dari 3 macam obat jadi.
- 2) Resep yang ditunda waktu pengambilannya pada hari yang sama diteruskannya resep di apotek rawat jalan Rumah Sakit Umum la Maddukkelleng.
- 3) Responden yang membawa lembar resep lebih dari 1 poli Rumah Sakit Umum La Maddukkelleng.
- 4) Responden yang berusia kurang dari 20 tahun.
- 5) Responden yang tidak mengambil obatnya pada hari yang sama diteruskannya resep di apotek rawat jalan Rumah Sakit Umum la Maddukkelleng.

4. Instrumen dan Prosedur Penelitian

a. Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Pada pengukuran waktu tunggu pelayanan resep, instrumen penelitian yang digunakan adalah formulir pencatatan berupa Lembar Pengumpulan Data (LPD), alat tulis, jam digital sebagai penunjang dokumentasi penelitian. Pengukuran dilakukan secara terpisah untuk lembar resep berisi obat jadi dan lembar resep berisi obat racikan. Pengukuran dilakukan dimulai saat pasien menyerahkan resep ke petugas apotek sampai obat diterima. Hasil pengukuran waktu tunggu pelayanan resep dinyatakan dalam satuan menit dan detik.

b. Efektivitas Waktu Tunggu Pelayanan Resep ditinjau dari Tingkat Kepuasan Pasien

Data demografi responden direkapitulasi yang terdiri dari umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan jumlah kunjungan digunakan untuk menganalisis karakteristik sebaran oleh karena digunakan analisis statistik deskriptif. Sebaran karakteristik responden digunakan untuk menganalisa jawaban kuesioner pada setiap responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan jumlah kunjungan yang digambarkan dalam bentuk tabel. Pada pengukuran kepuasan pasien atas waktu tunggu pelayanan resep, digunakan pengisian kuisioner oleh pasien atau keluarga pasien (responden). Dimensi kepuasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimensi daya tanggap (responsiveness). Dimensi daya tanggap digunakan karena dimensi ini yang berhubungan dengan waktu tunggu. Untuk pengukuran kuisioner menggunakan pengukuran dengan skala Likert. Skala Likert merupakan skala penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat, responden diminta untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan mereka untuk menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan. Pertanyaan atau pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini biasanya disebut dengan variabel penelitian yang ditetapkan secara spesifik oleh peneliti (Sugiyono, 2011).

c. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini data dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan analisis Inferensial.

Hasil dan Diskusi

Hasil

1. Jumlah Resep

Tabel 1. Jumlah Sampel berdasarkan Jenis Resep

Jenis Resep	Jumlah Resep	Persentase (%)
Obat Jadi	57	58,8
Racikan	40	41,2
Total	97	100

2. Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh data rata-rata waktu tunggu pelayanan resep untuk resep racikan dan obat jadi sebagai berikut :

Tabel 2. Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Rawat Jalan Rumah Sakit Umum La Maddukkeleng

		Waktu Tunggu (Menit)			
		Min	Max	SD	Rata-rata
Jenis Resep	Obat Jadi	3,00	65,00	12,27	24,42
	Obat Racikan	11,00	91,00	20,00	45,05

3. Uji Distribusi Data Waktu Tunggu

Pada penelitian ini, uji distribusi data dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov untuk mengetahui normalitas sebaran data numerik variable waktu tunggu. Berdasarkan data yang telah direkapitulasi, didapatkan data uji distribusi data sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Distribusi Data Waktu Tunggu

Jenis Resep		Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Statistic	df	Sig.
Obat Jadi	Waktu Tunggu (Menit)	0,157	57	0,001
Obat Racikan	Waktu Tunggu (Menit)	0,075	40	0,200

4. Perbandingan Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit

Berdasarkan hasil uji normalitas, waktu tunggu resep obat jadi tidak berdistribusi normal, sehingga uji statistik untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan yang signifikan antara rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dengan standar SPM menggunakan uji One- Sample Wilcoxon Signed-Rank Test. Sementara, uji statistik untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan yang signifikan antara rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dengan standar SPM menggunakan uji One-Sample T-Test.

Tabel 4. Perbandingan Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sesuai Permenkes No. 129 Tahun 2008

Raman Santik Sesuai Permenkes No. 129 Tahun 2008								
Jenis Resep	Jumlah Resep	Rata-rata Waktu	SPM RS	Kesesuaian Waktu Tunggu				Sig.
		Tunggu	Permenkes No, 129	Sesuai		Tidak Sesuai		
		Pelayanan Resep	Tahun 2008	n	%	n	%	
		(menit)	(menit)					
Obat jadi	57	24,42	≤ 30	45	78,9%	12	21,1%	0.000 ^(a)
Racikan	40	45,05	< 60	32	80,0%	8	20,0%	0.000 ^(b)

Keterangan:

(a) : uji One-Sample Wilcoxon Signed-Rank Test

(b) : uji One-Sample T-Test

5. Kepuasan Pasien Dimensi Daya Tanggap atas Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadi

a. Data Hasil Kepuasan Pasien

Berdasarkan data responden yang telah direkapitulasi, secara keseluruhan didapatkan data kepuasan pasien dimensi daya tanggap pada pelayanan resep obat jadi sebagai berikut :

Tabel 5. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Obat Jadi Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
P1	Petugas selalu tersedia dan siap di bagian penerimaan resep	0	0	5	37	15
P2	Petugas cepat dan tanggap menerima resep	0	1	3	37	16
P3	Petugas segera mengerjakan dan menyelesaikan resep	0	11	13	26	7
P4	Petugas memberi solusi terhadap keluhan pasien	1	2	7	38	9
P5	Petugas mampu menjawab pertanyaan pasien dan mudah dipahami	0	2	4	41	10
P6	Petugas menjelaskan dosis dan cara pakai obat dengan baik	1	0	6	35	15
P7	Petugas merespon dengan cepat kebutuhan pasien	0	1	8	37	11
P8	Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien	0	1	2	30	24
P9	Petugas cepat dan tanggap dalam menyelesaikan pembayaran atau klaim asuransi	0	0	7	30	20
P10	Petugas memberikan penjelasan dengan baik bila ada obat yang tidak tersedia	0	0	3	38	16
Total		2	18	58	349	143
		0,35%	3,16%	10,18%	61,23%	25,09%

b. Uji Korelasi

Tabel 6. Analisis Korelasi Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien

Jenis Resep	Variabel	N	Correlation Coefficient	Sig. (2-tailed)
Obat Jadi	Waktu Tunggu (Menit) Vs Kepuasan	57	-0,138	0,307

6. Kepuasan Pasien Dimensi Daya Tanggap atas Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan

a. Data Hasil Kepuasan Pasien

Tabel 7. Rekapitulasi Dimensi Daya Tanggap Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Obat Racikan

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
P1	Petugas selalu tersedia dan siap di bagian penerimaan resep	0	0	5	26	9
P2	Petugas cepat dan tanggap menerima resep	0	1	5	27	7
P3	Petugas segera mengerjakan dan menyelesaikan resep	0	2	12	23	3

P4	Petugas memberi solusi terhadap keluhan pasien	0	0	11	21	8
P5	Petugas mampu menjawab pertanyaan pasien dan mudah dipahami	0	0	9	22	9
P6	Petugas menjelaskan dosis dan cara pakai obat dengan baik	0	1	8	26	5
P7	Petugas merespon dengan cepat kebutuhan pasien	0	1	6	28	5
P8	Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien	0	0	5	22	13
P9	Petugas cepat dan tanggap dalam menyelesaikan pembayaran atau klaim asuransi	0	0	4	24	12
P10	Petugas memberikan penjelasan dengan baik bila ada obat yang tidak tersedia	0	0	4	23	13
Total		0	5	69	242	84
		0,00%	1,25%	17,25%	60,50%	21,00%

b. Uji Korelasional

Tabel 8. Analisis Korelasi Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien

Jenis Resep	Variabel	N	Correlation Coefficient	Sig. (2-tailed)
Obat racikan	Waktu Tunggu (Menit) Vs Kepuasan	40	0,236	0,142

Pembahasan

Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Penelitian melibatkan 97 sampel resep, terdiri dari 57 resep obat jadi dan 40 resep racikan, dengan distribusi yang relatif merata karena semua poli melayani pasien setiap hari. Rumah Sakit Umum La Maddukkelleng merupakan rumah sakit tipe C dengan layanan dokter spesialis lengkap, seperti poli penyakit dalam, kejiwaan, bedah, anak, dan lain-lain. Resep racikan paling banyak berasal dari poli kejiwaan dan kulit kelamin, sedangkan resep obat jadi dominan dari poli penyakit dalam, bedah, kebidanan, dan mata.

Dari segi demografi, mayoritas pasien pengguna kedua jenis resep adalah wanita (sekitar 60%). Kelompok usia pasien obat jadi terbesar adalah di atas 50 tahun (33,3%), sedangkan untuk resep racikan adalah kelompok usia 30-39 tahun (35%). Hal ini mengindikasikan pasien usia lebih tua cenderung menerima obat jadi untuk penyakit kronis seperti hipertensi dan diabetes, sementara pasien usia lebih muda lebih banyak menerima resep racikan, kemungkinan terkait kondisi spesifik seperti kejiwaan dan kulit kelamin. Tingkat pendidikan pasien resep racikan cenderung lebih tinggi dibandingkan obat jadi, yang mungkin berkaitan dengan kemampuan komunikasi dan preferensi terhadap obat racikan. Dari sisi pekerjaan, wirausaha dan ibu rumah tangga merupakan kelompok terbanyak yang menerima kedua jenis resep.

Mayoritas pasien (sekitar 53-58%) telah melakukan kunjungan lebih dari lima kali, menunjukkan pasien yang berulang kali berobat di apotek rawat jalan.

Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah 24,42 menit (SD 12,27), dan resep racikan 45,05 menit (SD 20). Waktu tunggu maksimum resep obat jadi tercatat 65 menit, sedangkan resep racikan mencapai 91 menit. Waktu tunggu resep racikan lebih lama karena proses peracikan yang memerlukan penghitungan dosis dan pengerjaan manual, sedangkan resep obat jadi yang memerlukan waktu lebih lama biasanya terkait penyakit kronis dengan jumlah obat banyak. Waktu tunggu minimum resep obat jadi adalah 3 menit dan resep racikan 11 menit, yang dipengaruhi oleh waktu penyerahan resep dan jumlah item obat.

Rata-rata waktu tunggu pada beberapa tanggal pengambilan data menunjukkan bahwa waktu tunggu kedua jenis resep sudah memenuhi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sesuai Peraturan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008, yaitu < 30 menit untuk obat jadi dan < 60 menit untuk racikan.

Namun, uji statistik (Kolmogorov-Smirnov, Wilcoxon Signed-Rank Test, dan One-Sample T-Test) menunjukkan terdapat perbedaan signifikan antara rata-rata waktu tunggu dengan standar SPM ($p < 0,05$), meskipun mayoritas waktu tunggu masih dalam rentang standar. Persentase resep yang memenuhi standar adalah 78,9% untuk obat jadi dan 80% untuk racikan. Beberapa kendala yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu antara lain:

- 1) Proses penginputan dan pengecekan resep di Sistem Informasi Manajemen (SIM) Rumah Sakit yang terkadang terlambat atau harus konfirmasi ulang ke dokter/poli, serta ketersediaan obat yang tidak selalu sesuai permintaan.
- 2) Jenis resep dan jumlah item obat yang banyak memerlukan waktu lebih lama dalam penyiapan dan penulisan etiket.
- 3) Sarana dan prasarana apotek yang terbatas, seperti ruang kerja yang sempit dan jumlah meja racik yang hanya satu untuk banyak petugas, serta SIM yang masih dalam tahap pengembangan dan terkadang mengalami gangguan jaringan.
- 4) Sumber daya manusia yang sudah sesuai rasio ideal (1 apoteker untuk 50 pasien), namun waktu tunggu masih melebihi standar pada beberapa kasus.
- 5) Keterlambatan jadwal praktek dokter yang menyebabkan penumpukan resep pada jam tertentu.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Mahmudah DE dkk (2021) di Rumah Sakit Anwar Medika yang juga melaporkan rata-rata waktu tunggu resep non racikan 18,7 menit dan racikan 30,9 menit, keduanya memenuhi standar pelayanan minimal.

Efektivitas Waktu Tunggu Pelayanan Resep Ditinjau Dari Tingkat Kepuasan Pasien

Pelayanan kefarmasian yang bermutu tidak hanya ditentukan oleh ketepatan, ketersediaan, dan kualitas obat, tetapi juga oleh waktu tunggu pelayanan resep. Efektivitas waktu tunggu diukur melalui tingkat kepuasan pasien menggunakan kuesioner dengan skala 1–5 (Sangat Tidak Puas sampai Sangat Puas). Kuesioner yang digunakan telah diuji validitas dan reliabilitasnya pada 30 responden awal dan dinyatakan valid serta konsisten.

Hasil rekapitulasi menunjukkan mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan resep obat jadi (61,23%) dan resep racikan (60,5%). Pasien sangat puas terutama pada aspek komunikasi, seperti kemampuan petugas menjawab pertanyaan dengan bahasa yang mudah dimengerti, termasuk penggunaan bahasa daerah yang memudahkan komunikasi dengan pasien beragam latar belakang. Petugas juga dinilai tanggap dalam merespon kebutuhan pasien dan memberikan penjelasan bila ada obat yang tidak tersedia.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien mendukung bahwa waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Rawat Jalan Rumah Sakit Umum La Maddukkelleng efektif dan sesuai dengan standar mutu pelayanan kefarmasian.

Kesimpulan

1) Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi (25 menit) dan resep racikan (51,74 menit) sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sesuai Keputusan Menteri Kesehatan No 129/SK/II/2008 yaitu < 30 menit untuk obat jadi dan < 60 menit untuk resep racikan. 2) Meskipun secara statistik, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien resep obat jadi maupun obat racikan, diperoleh data tingkat kepuasan pasien atas waktu tunggu pelayanan resep yang menggunakan perhitungan skala Likert menunjukkan bahwa pada resep obat jadi sebanyak 40 responden (70,2%) menyatakan puas, sementara 14 responden (24,6%) menyatakan sangat puas, sedangkan pada pelayanan resep racikan sebanyak 25 responden (62,5%) menyatakan puas, sementara 10 responden (25,0%) menyatakan sangat puas. Sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan tingkat kepuasan pasien di apotek rawat jalan Rumah Sakit Umum La Maddukkelleng efektif.

Referensi

- Alodan A, Alalshaikh G, Alqasabi H, Alomran S, Abdelhadi A, & Alkhayyal B., 2020 Studying the Efficiency of Waiting Time in Outpatient Pharmacy. *MethodsX*. May 13;7:100913. doi: 10.1016/j.mex.2020.100913.
- Alrasheedi, K. F., AL-Mohaithef, M., Edrees, H. H., & Chandramohan, S., 2019. The Association Between Wait Times and Patient Satisfaction: Findings From Primary Health Centers in the Kingdom of Saudi Arabia. *Health Services Research and Managerial Epidemiology*, 6, 233339281986124. <https://doi.org/10.1177/2333392819861246>
- Ihsan, M. Illahi, R. Pramestutie, H., 2018. Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS terhadap Pelayanan Resep (Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang). *Pharmaceutical Journal of Indonesia* 3(2) 59-64. <http://.pji.ub.ac.id>
- Kepmenkes., 2004. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1204/MENKES/SK/2004 Tentang Persyaratan Lingkungan Rumah Sakit.
- Maftuhah, A dan Susilo, R., 2016. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Depo Farmasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon Tahun 2016. *Akademi Farmasi Muhammadiyah Cirebon*. 41-43. ummada.ac.id
- Maharani, Anisa E., 2015. Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien BPJS Pada Peak Hours Di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati Tahun 2015. Skripsi. Depok: Universitas Indonesia.
- Margiluruswati, P dan Irmawati, L., 2017. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep JKN dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 2017. *Jurnal manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr Soetomo* Volume 3 No.1. stikes.yrds.ac.id
- BPJS Terhadap Pelayanan Resep. Program Studi Farmasi. Fakultas Kedokteran. Universitas Brawijaya. Malang.
- Permenkes., 2009. Undang - Undang Republik Indonesia No. 44 tentang Rumah Sakit.
- Permenkes., 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.
- Permenkes., 2010. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/MENKES/2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit.
- Perpres., 2015. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2015 Tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit.
- Permenkes., 2008. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Safitri, C, Arif, M, Priyoheryanto, A, Hildyana, L, Hartono., 2024. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Bangil. *Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan* Vol.4, No.1 Maret 2024 e-ISSN: 2827-9220; p-ISSN: 2827-9247. Halaman 286-294. DOI: <https://doi.org/10.55606/jrik.v4i1.3610>
- Sari, E, D. Wahyuni, K, N. Anindita, P, R., 2021. Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Anwar Medika. *Journal Of Pharmacy Science and Technology* Volume 2 No.1. farmasi-journal.hangtuah.ac.id

- Rangkuti, Freddy., 2002. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan. Gramedia. Jakarta
- Sumartono., 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta. EGC.
- Supranto., 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Cetakan keempat. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Shulihah., 2024. Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kota Bogor. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Jakarta.
- Wulandari, P., Listiawaty, R., & Hafiz, A., 2020. Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan, 265–269.
<https://doi.org/doi.org/10.31850/makes.v3i2.523>