

EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS PEDAN KABUPATEN KLATEN

EVALUATION OF WAITING TIME FOR OUTPATIENT PATIENT PRESCRIPTION SERVICES AT PEDAN COMMUNITY HEALTH CENTER, KLATEN REGENCY

Riyan Setiyanto^{1*}, Vania Santika Putri², Agustina Sri Utami³

^{1,2,3}Politeknik Indonusa Surakarta, Indonesia

*Email corresponding author: riyansetiyanto@poltekindonusa.ac.id

Diterima : 8 Mei 2025

Disetujui : 20 Mei 2025

Diterbitkan : 30 Juni 2025

ABSTRACT

Pharmaceutical services at community health center are the final stage of the service process which is a service for taking medicines with the provision that the waiting time for prescription services for compounded medicines ≤ 60 minutes and prescriptions for non-compounded medicines ≤ 30 minutes. Waiting time prescription services has an important role in health services, because service time is factor for measuring the effectiveness of an organization which consists of accuracy and speed of time. This study aims to determine the average waiting time for prescription drug services at Pedan Health Center, Klaten Regency. This type of research is non-experimental quantitative descriptive with a sampling method, namely incidental sampling carried out by chance using a form for waiting time for prescription drug services. The number of samples taken was 100 prescription sheets consisting of 50 compounded drug prescriptions and 50 non-compounded drug prescriptions. Evaluation of research data was carried out by comparing the result of the average waiting time at the community health center with the applicable laws and regulations. The results of research at the Pedan Community Health Center showed an average waiting time for services for compounded drug prescriptions of 19,92 minutes and non-compounded prescriptions of 11,88 minutes. This show that the average waiting time for prescriptions drug services at the Pedan Community Health Center has met the Minimum Service Standards (SPM) in the health sector in Minister of Health Regulation No 4 of 2019, namely compounded prescriptions services ≤ 60 minutes and non-compounded prescriptions ≤ 30 minutes. Factors that can influence the length of waiting time for prescription drug services are human resource factors (pharmacy pesonel), equipment used, material factors and method factors.

Keywords: Medicine, Community health center, Services, Prescription, Waiting time

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan tahap terakhir dari proses pelayanan yang merupakan pelayanan untuk pengambilan obat dengan ketentuan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan ≤ 60 menit dan resep obat non racikan ≤ 30 . Waktu tunggu pelayanan resep memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan, karena waktu pelayanan merupakan faktor untuk mengukur efektivitas suatu organisasi yang terdiri dari ketepatan dan kecepatan waktu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat di Puskesmas Pedan Kabupaten Klaten. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif non eksperimen

dengan metode pengambilan sampel yaitu insidental sampling yang dilakukan secara kebetulan menggunakan lembar formulir waktu tunggu pelayanan resep obat. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 lembar resep yang merupakan 50 resep obat racikan dan 50 resep obat non racikan. Data penelitian dievaluasi dengan cara hasil rata-rata waktu tunggu di puskesmas disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Evaluasi data waktu tunggu di Puskesmas Pedan memiliki rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan 14,92 menit dan resep non racikan 11,88 menit. Hal tersebut menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat di Puskesmas Pedan telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan pada Permenkes No 4 Tahun 2019 yaitu pelayanan resep racikan ≤ 60 menit dan resep non racikan ≤ 30 menit. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat yaitu faktor SDM (tenaga kefarmasian), faktor alat yang digunakan, faktor material dan faktor metode.

Kata kunci: obat, puskesmas, pelayanan, resep, waktu tunggu

PENDAHULUAN

Puskesmas yaitu institusi kesehatan dengan mengutamakan upaya promosi dan pencegahan serta melaksanakan prakarsa kesehatan masyarakat dan prakarsa kesehatan perorangan tingkat awal guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang tinggi di wilayah praktiknya (Permatasari *et al.*, 1970)). Untuk memastikan obat tersedia dan terjangkau, Puskesmas harus menawarkan layanan berkualitas. kesehatan yang Di antara layanan tersebut, pelayanan farmasi di Puskesmas menonjol sebagai salah satu yang memiliki standar mutu yang tinggi (Kemenkes RI, 2019). Pelayanan farmasi melibatkan proses identifikasi, pencegahan, dan penyelesaian masalah terkait obat dan kesehatan lainnya (Candra Nurhayati, 2021). Sebagai bagian dari upaya meningkatkan standar pelayanan farmasi, peraturan mengamanatkan jaminan hukum bagi para profesional farmasi, perlindungan terhadap pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak tepat, serta memperhitungkan keselamatan pasien sebagai keharusan dalam pelayanan farmasi di Puskesmas (Kemenkes RI, 2020). Dalam pelayanan farmasi, sering kali terjadi tantangan, salah satunya adalah peningkatan waktu tunggu dalam pelayanan resep obat. Waktu tunggu untuk menerima layanan resep memegang peranan penting dalam bidang layanan kesehatan, karena kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan mencerminkan efektivitas organisasi (Amiruddin *et al.*, 2023).

Waktu tunggu layanan resep termasuk dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dikeluarkan oleh Kementerian Dalam Negeri di bidang kesehatan. Standar Pelayanan Minimal (SPM) merujuk pada aturan-aturan yang menetapkan hak dan kualitas minimal dalam layanan dasar, yang menjadi kewajiban setempat dan hak dasar masyarakat. Kementerian Kesehatan telah menetapkan persyaratan waktu tunggu layanan resep, yaitu tidak lebih dari 60 menit untuk resep yang diracik khusus dan tidak lebih dari 30 menit untuk resep sederhana (Kemendagri, 2018). Penelitian di Puskesmas Pedan dilatar belakangi dari hasil observasi peneliti, dimana jumlah tenaga medis farmasi di Puskesmas Pedan yaitu 1 apoteker dan 1 asisten apoteker, sedangkan jumlah pasien yang datang ke Puskesmas Pedan dalam sehari dapat mencapai 100 hingga 200 pasien dan terdapat pasien yang mengeluh terhadap waktu tunggu pelayanannya. Oleh karena itu, jumlah tenaga kefarmasian yang tersedia tersebut tidak sepadan dengan jumlah pasien yang datang ke Puskesmas, sehingga akan mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep yang ada di Puskesmas Pedan Klaten. Mengingat masalah tersebut, belum dilakukan penelitian mengenai waktu tunggu

resep obat di Puskesmas Pedan Kabupaten Klaten, sehingga diperlukan penelitian untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pedan Kabupaten Klaten.

Puskesmas, sebagai lembaga kesehatan, bertanggung jawab atas inisiatif kesehatan masyarakat dan individu pada tingkat dasar, dengan fokus utama pada upaya promotif dan preventif di area pelayanannya. Sebagai pelaksana teknis layanan kesehatan di tingkat Kabupaten/Kota, Puskesmas beroperasi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku (Kemenkes RI, 2019). bertanggung jawab kepada pasien, terfokus pada pengembangan formulasi farmasi yang bertujuan mencapai hasil konkret dalam meningkatkan kualitas hidup pasien (Putri & Usviany, 2023). Pelayanan farmasi bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan jaminan hukum tenaga farmasi, dan menjaga pasien serta masyarakat dari penggunaan obat yang tidak sesuai standar, semuanya demi keamanan pasien (Kemenkes RI, 2020). Standar pelayanan kefarmasian puskesmas yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan meliputi: Pengelolaan obat dan perbekalan kesehatan terdapat proses perencanaan, permintaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, pembuangan dan pengambilan, pengelolaan, pengendalian, dan administrasi. Farmasi Klinik mencakup kegiatan, seperti peninjauan resep, pemberian informasi obat, konsultasi, kunjungan, pemantauan efek samping obat, pemantauan terapi obat, dan evaluasi penggunaan obat (Kemenkes RI, 2020). Layanan kefarmasian seringkali terjadi permasalahan, salah satunya yaitu mengenai waktu tunggu layanan resep obat. Lamanya waktu menunggu layanan resep memiliki peran yang signifikan dalam pengobatan, karena waktu pelayanan mencerminkan efisiensi organisasi, yang terdiri dari tingkat ketepatan dan kecepatan.

Waktu tunggu pelayanan resep termasuk dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dikeluarkan oleh kementerian dalam negeri bidang kesehatan. Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah semua peraturan hakikat dan mutu pelayanan dasar yang merupakan keharusan setempat dan merupakan hak minimum yang dimiliki masyarakat. Badan Layanan Umum telah mengeluarkan spesifikasi teknis yang merupakan standar minimum untuk layanan (Kemendagri, 2018). Waktu tunggu pelayanan resep mengikuti persyaratan yang ditetapkan oleh kementerian yaitu tidak lebih dari 60 menit pada resep racikan dan tidak lebih 30 menit untuk resep tidak racikan (Yuliani & Letde, 2019). Resep adalah permintaan tertulis dokter umum, gigi, atau dokter hewan kepada apoteker, yang kemudian menyediakan dan mengeluarkan obat kepada pasien sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku (Karminingtyas *et al.*, 2022). Menurut standar pelayanan farmasi di puskesmas, peninjauan resep melibatkan tahapan mulai dari aspek administratif, farmasetis, hingga klinis. Aspek administratif mencakup informasi seperti nama pasien, usia, jenis kelamin, berat badan, identitas dokter yang menulis resep, tanda tangan dokter, tanggal penulisan resep, serta lokasi atau unit pelayanan di mana resep dikeluarkan. Sementara aspek farmasetis mencakup karakteristik obat seperti bentuk, kekuatan, dosis, jumlah, stabilitas, ketersediaan, petunjuk penggunaan, serta potensi kesalahan dalam pencampuran obat. Aspek klinis melibatkan evaluasi terhadap keakuratan indikasi penggunaan obat, dosis yang tepat, waktu pemberian obat, potensi adanya obat ganda, riwayat alergi, interaksi dan efek samping obat, kontraindikasi, serta risiko penggunaan obat yang bersifat adiktif (Kemenkes RI, 2020).

Menurut Penelitian Damayanti dan rekan (2020) yang berjudul "Analisis Waktu Tunggu Layanan Resep Obat di Unit Farmasi Puskesmas Kecamatan Tapos Kota Depok tahun 2019" memiliki tujuan untuk memperoleh pemahaman tentang durasi menunggu dalam menerima pelayanan resep obat di puskesmas Kecamatan Tapos Kota Depok pada tahun 2019. Metode

penelitian yang diterapkan adalah kualitatif, yang melibatkan wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen melalui pendekatan studi kasus. Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih sampel, dengan melibatkan enam informan, termasuk kepala pengelola puskesmas, petugas administrasi, apoteker, dan tiga asisten apoteker. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti yaitu berupa hasil capaian target waktu tunggu pelayanan resep non kombinasi 86,5% dan untuk obat kombinasi 86%. Hal ini menunjukkan masih terdapat kasus dimana pelayanan resep tidak mencapai 100% dari target puskesmas. Faktor yang menyebabkan waktu pelayanan lama seperti kurangnya sumber daya manusia, kurangnya alat komunikasi langsung dengan poliklinik, dan ruang pencampuran yang kurang memadai (Damayanti et al., 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Hidayah et al. (2021) dengan judul "Penilaian Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit X Karawang" bertujuan untuk mengevaluasi pencapaian target Standar Pelayanan Minimal (SPM) terkait waktu tunggu dalam pelayanan resep di unit rawat Rumah Sakit X Karawang. Jenis penelitian ini bersifat non-eksperimental dengan desain deskriptif atau survei langsung terhadap pasien rawat jalan yang mengambil resep obat di rumah sakit tersebut. Metode yang digunakan adalah purposive sampling, di mana pemilihan sampel didasarkan pada kriteria-kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Sampel yang didapat berjumlah 192 lembar resep dengan pembagian 96 obat kombinasi dan 96 obat non kombinasi, waktu tunggu dihitung mulai dari penerimaan resep hingga penyerahan obat kepada pasien, dihitung dan dianalisis pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) kategori lama waktu tunggu. Penelitian yang dihasilkan menunjukkan waktu tunggu pelayanan resep memiliki rata-rata waktu 71 menit untuk obat kombinasi dan 51 menit untuk obat non kombinasi, waktu tunggu pelayanan resep memungkinkan kita untuk menyimpulkan bahwa rumah sakit tersebut belum memenuhi standar pelayanan minimal Kepmenkes yaitu lama waktu tunggu pelayanan obat kombinasi ≤ 60 menit dan obat non kombinasi ≤ 30 menit. Faktor yang menyebabkan keterlambatan waktu tunggu ini yaitu jumlah SDM, jenis pasien, jenis resep, dan sarana prasarana yang dimiliki RS (Hidayah et al., 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk deskriptif kuantitatif non-eksperimental yang menggunakan insidental sampling sebagai teknik pengambilan sampel. Penelitian untuk mengevaluasi waktu tunggu dalam pelayanan resep obat kepada pasien rawat jalan di Puskesmas Pedan Kabupaten Klaten. Penelitian dilakukan dengan cara observasi langsung, pencatatan, dan penghitungan waktu tunggu dalam pelayanan resep obat, baik yang berupa racikan maupun tidak. Metode deskriptif kuantitatif non-eksperimental adalah pendekatan yang memberikan gambaran tentang objek penelitian yang digunakan data atau sampel yang telah dikumpulkan sebelumnya tanpa melakukan analisis atau kontrol variabel. Pendekatan ini dirancang untuk menjelaskan fenomena tanpa melakukan manipulasi variabel. Teknik insidental sampling, sebagai teknik pengambilan sampel, dilakukan secara kebetulan tanpa adanya pengaturan khusus (Berlianti et al., 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Pedan merupakan pusat layanan masyarakat di Kabupaten Klaten tepatnya di Kecamatan Pedan yang beralamat di Jl. Pemuda Jobodan, Kedungbaru, Tambakboyo, Kecamatan Pedan, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah. Puskemas Pedan mengalami perubahan sejak

didirikannya sampai sekarang seiring dengan perkembangan pemerataan pembangunan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota. Puskesmas Pedan ini memiliki bangunan yang luas dan menyediakan beberapa fasilitas yang dapat dijangkau oleh masyarakat secara memadai seperti pemeriksaan rawat jalan yang mencakup pemeriksaan umum, gigi dan mulut, serta pemeriksaan KIA, Puskesmas Pedan juga menyediakan fasilitas rawat inap 24 jam, laboratorium, UGD 24 jam, persalinan 24 jam, imunisasi, fisioterapi, konsultasi gizi, konsultasi laktasi, konsultasi sanitasi, serta pelayanan kefarmasian. Puskesmas Pedan memiliki ruangan farmasi sebagai tempat penyelenggaraan kegiatan kefarmasian, alkes, BMHP dan pelayanan farmasi klinik seperti pelayanan dirawat jalan dan unit gawat darurat. Pelayanan kesehatan kefarmasian di Puskesmas Pedan dimulai pukul 08.00 hingga pukul 12.00 siang atau bahkan sampai sehabisnya pasien yang datang.

Tenaga kefarmasian yang dimiliki Puskesmas Pedan terdapat 1 Apoteker pengelola apotik di Puskesmas dan 1 asisten apoteker yang membantu tugas apoteker di Puskesmas. Kegiatan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pedan dimulai dari pasien datang menyerahkan tiket kunjungan puskesmas sebagai nomor antrian pengambilan resep, kemudian pasien menunggu panggilan untuk penyerahan obat di ruang tunggu, tenaga kefarmasian melakukan pengecekan resep dengan ketersediaan obat digudang obat dan pengecekan kesesuaian dosis yang diberikan, jika tidak ada permasalahan dalam peresepan akan dilanjutkan dengan pengambilan obat dan pemberian etiket, pemanggilan dan pemberian informasi obat dilakukan dengan memanggil nama dan alamat serta menanyakan keluhan kepada pasien, apabila pasien belum memahami edukasi terkait obat yang telah diberikan akan dijelaskan kembali oleh tenaga kefarmasian. Karakteristik Resep di Puskesmas Puskesmas Pedan melayani penyiapan resep obat kombinasi dan non kombinasi sebagai objek penelitian ini. Resep kombinasi adalah resep yang berisi obat dengan peralihan bentuk atau adanya proses pencampuran pembuatan sediaan berbahan aktif, sedangkan resep non kombinasi adalah resep yang berisi obat tanpa adanya proses pencampuran atau perubahan bentuk sesuai dengan bentuk sediaan yang asli. Objek penelitian yang diambil berjumlah 100 lembar resep pada tanggal 19 Februari sampai 07 Maret 2024. Data resep dibagi menjadi 2 yaitu 50 lembar resep kombinasi dan 50 lembar resep non kombinasi.

Tabel 1. Jumlah Resep Yang Didapat Dari Puskesmas Pedan

No	Jenis resep	Jumlah sampel (resep)	Presentase (%)
1	Racikan	50	50
2	Bukan Racikan	50	50
Total		100	100

Puskemas Pedan juga melayani resep BPJS yaitu resep yang dijamin dan dibayar oleh pemerintah maupun dana tabungan pribadi yang didokumentasikan dengan kartu BPJS, dan resep umum yaitu resep yang dibayarkan langsung dikasir untuk bukti pelunasan pelayanan di Puskesmas. Data peresepan obat masuk dari pelayanan rawat jalan di Puskesmas Pedan yang memiliki fasilitas klinik umum, gigi dan mulut, serta poli KIA. Poli umum merupakan jenis pelayanan di Puskesmas yang memberikan pelayanan pemeriksaan dari dokter, pengobatan, penyuluhan, serta meningkatkan pengetahuan kesadaran masyarakat dibidang kesehatan, di Puskesmas Pedan untuk poli umum melayani pasien dewasa dan anak usia 10 tahun keatas dengan keluhan penyakit

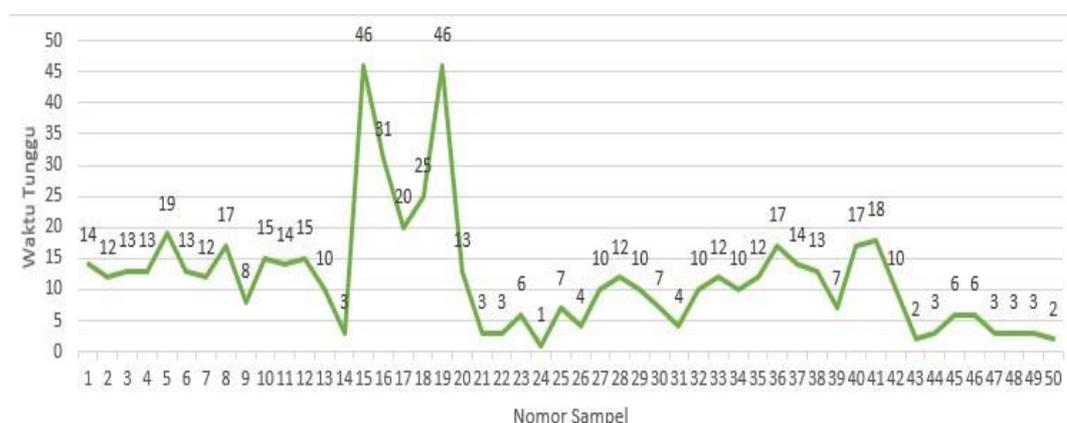
umum seperti hipertensi, diabetes, demam, flu dan gatal gatal. Poli gigi dan mulut merupakan kegiatan pelayanan terhadap pasien yang menderita penyakit nyeri pada gigi dan gusi atau pencabutan gigi yang dilaksanakan oleh dokter gigi. KIA atau kesehatan ibu dan anak yaitu pelayanan yang menyangkut, pemeliharaan ibu hamil dan menyusui, serta kelompok usia anak dari bayi hingga pra-sekolah bayi, anak balita dan anak pra sekolah. Terdapat tambahan poli imunisasi yaitu poli yang melayani imunisasi bagi balita dengan pemberian vaksin dan obat paracetamol sirup yang diambil di ruang farmasi, poli imunisasi dilaksanakan tiap hari kamis.

Pada penelitian ini menggunakan 2 jenis resep yang digunakan yaitu BPJS dan umum. Pengambilan data penelitian dilakukan pada tanggal 19 Februari sampai 07 Maret 2024 saat jam kerja yaitu jam 08.00 hingga 12.00 siang, meliputi resep campuran dan tidak campuran. Data diambil dari pasien datang mengantri tiket kunjungan hingga pasien diberikan obat dengan informasi mengenai obat tersebut. Dari 100 lembar resep yang diperoleh didapat rata rata waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan resep obat sebagai berikut:

Tabel 2. Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat

Jenis Resep	Jumlah Resep	Total Waktu Tunggu Pelayanan Resep obat (menit)	Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat (menit)
Racikan	50	746	14,92
Non racikan	50	594	11,88
Total resep	100		

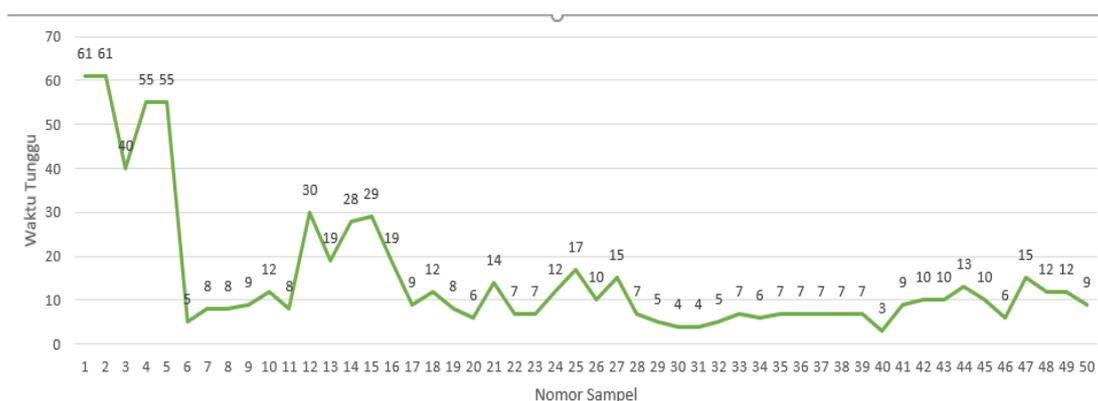
Berdasarkan Tabel 2 diatas menandakan rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan resep di Puskesmas Pedan dari 100 sampel pada resep obat kombinasi 50 lembar sampel yaitu 14,92 menit dan untuk resep non kombinasi 50 lembar sampel yaitu 11,88 menit, terbukti bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat di puskesmas Pedan mencukupi syarat Standar Pelayanan Minimal (SPM). Durasi rata-rata yang dibutuhkan untuk pelayanan resep berdasarkan jenisnya dibagi menjadi 2 yakni resep racikan dan resep bukan racikan, gambar dibawah ini menampilkan jenis resep yang digambarkan sebagai diagram garis:



Gambar 1: Diagram Garis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat bukan Racikan

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwa pasien nomor sampling 15, 16, dan 19 mengalami waktu tunggu terpanjang untuk mendapatkan resep obat non-racikan di Puskesmas

Pedan, yaitu 46 dan 31 menit. Hal ini menegaskan bahwa beberapa resep tidak mematuhi Standar Mutu Pelayanan (SPM) yang menetapkan waktu tunggu resep obat non-racikan harus ≤ 30 menit. Faktor kesalahan pada hari pengambilan sampel yang tidak memenuhi syarat tersebut yaitu karena, tenaga kefarmasian yang bekerja pada hari itu hanya 1 dengan jumlah pasien yang datang lebih dari 100 sehingga mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep tersebut. Sedangkan waktu tunggu tercepat pada nomor sampel 24 yaitu hanya memerlukan waktu 1 menit, karena pada saat itu tenaga kefarmasian yang bekerja pada hari itu ada 2 dengan jumlah pasien yang tidak terlalu ramai dan jumlah obat yang ada dalam resep hanya 1 sehingga mempercepat waktu tunggu pelayanan resepnya.



Gambar 2 : Diagram Garis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan

Berdasarkan gambar di atas, dapat diamati bahwa pasien nomor sampling 1 dan 2 mengalami waktu tunggu terpanjang untuk mendapatkan resep obat racikan di Puskesmas Pedan, yakni 61 menit. Ini mengindikasikan bahwa ada beberapa kasus di mana resep tidak memenuhi Standar Mutu Pelayanan (SPM) yang menetapkan waktu tunggu resep obat racikan harus ≤ 60 menit. Faktor kesalahan pada hari pengambilan sampel yang tidak memenuhi syarat tersebut yaitu karena, tenaga kefarmasian yang bekerja pada hari itu hanya 1 dengan jumlah pasien yang datang lebih dari 100 sehingga mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep tersebut. Sedangkan waktu tunggu tercepat pada nomor sampel 40 yaitu hanya memerlukan waktu 3 menit, karena pada saat itu tenaga kefarmasian yang bekerja pada hari itu ada 2 dengan jumlah pasien yang tidak terlalu ramai dan resep tidak menumpuk.

Pengambilan sampel penelitian tidak dilihat dari jumlah obat tiap resep dan jenis pembayaran. Jumlah obat tiap resep berbeda sesuai dengan keluhan tetapi untuk penyakit pasien tertentu jumlah obat tiap resepnya hampir sama seperti pada riwayat hipertensi, Diabetes, dan asam urat. Sedangkan jenis pembayaran tidak dilihat dan dikelompokkan menjadi satu karena di Puskesmas Pedan tidak membedakan antara pasien umum dengan BPJS, seluruh pasien mendapat pelayanan yang setara dengan obat generik atau obat paten yang tersedia di bagian farmasi Puskesmas Pedan.

Faktor lamanya pelayanan resep dilakukan di Puskesmas Pedan yaitu faktor faktor alat, faktor metode dan faktor material (Rettobjaan *et al.*, 2022). Faktor alat yang ada di Puskesmas Pedan yaitu resep yang diberikan oleh dokter mungkin ada yang tidak bisa dibaca dan terjadi kekosongan obat di Puskesmas Pedan sehingga membuat tenaga kefarmasian untuk berkonfirmasi ke dokter dengan menemui langsung di ruang pemeriksaan, karena di Puskesmas Pedan tidak ada alat komunikasi yang terhubung antar poli seperti telepon. Tidak hanya itu, di Puskesmas Pedan juga masih menggunakan alat peracik puyer manual dengan jumlah resep puyer banyak sehingga memerlukan waktu membuat obat puyer menjadi lama.

Faktor metode dilakukan dengan pelatihan kepada tenaga kefarmasian di Puskesmas Pedan untuk meningkatkan keterampilan dan profesionalisme karena jumlah SDM (Sumber Daya

Manusia) kurang cukup dengan jumlah pasien dalam seharusnya yang dapat mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan resep. Pelatihan ini memiliki dampak positif bagi kinerja kariawan, seringkali diadakan pelatihan dapat mempengaruhi kinerja kariawan semakin meningkat. Selain itu, pelayanan kefarmasia di Puskesmas juga dilakukan sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) yang merupakan Langkah untuk menyelesaikan suatu proses kerja dan memberikan Langkah-langkah yang benar untuk membantu mengurangi kesalahan pelayanan.

Faktor material yang berupa ruangan gudang farmasi dan ruang pelayanan farmasi di Puskesmas Pedan cukup luas, kedua ruangan tersebut dipisah dan disendirikan. Gudang yang dipisah ruangnya dengan pelayanan kefarmasian dan selalu dikunci membuat tenaga kefarmasian bolak-balik untuk mengambil obat yang habis di kamar obat, sehingga membuat waktu tunggu pelayanan obat semakin lama. Berdasarkan penelitian yang terjadi masih terdapat beberapa pasien dan keluarga pasien yang menunggu obat dengan berdiri didepan ruang farmasi ditempat pengumpulan resep, sehingga membuat pasien atau keluarga pasien yang lain bingung akan memasukan resep. Selain itu, kurangnya sosialisasi atau pengumuman petunjuk bahwa obat membutuhkan waktu tunggu untuk peracikannya.

KESIMPULAN

Temuan dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa dari 100 lembar resep obat yang dianalisis, terdiri dari 50 lembar resep obat campuran dan 50 lembar resep obat non- campuran. Rata-rata waktu tunggu layanan resep di Puskesmas Pedan adalah 14,92 menit untuk resep obat campuran dan 11,88 menit untuk resep obat non-campuran. Temuan ini membuktikan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan resep telah memenuhi ketentuan standar minimal pelayanan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019, yaitu waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan resep obat racikan kurang dari 60 menit dan resep obat bukan racikan kurang dari 30 menit. Beberapa contoh resep dalam sampel penelitian melebihi batas waktu tunggu pelayanan resep, yang disebabkan oleh keadaan di mana pada saat pengambilan data, hanya ada satu tenaga kefarmasian yang bertugas dengan jumlah pasien yang banyak, sehingga mempengaruhi waktu tunggu pelayanan. Faktor-faktor yang berpengaruh dalam penelitian ini meliputi faktor sumber daya manusia (tenaga kefarmasian), peralatan, material, dan metode.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penelitian ini terlaksana atas kerja keras dan dedikasi semua pihak yang terlibat didalamnya. Penulis menghaturkan banyak terimakasih kepada Program Studi D3 Politeknik Indonusa Surakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin, E. E., Alfreda, V., & Meilani, N. (2023). Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Puskesmas Betoambari. *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 4(2), 144–150. <https://doi.org/10.36590/kepo.v4i2.694>
- Berlianti, D. F., Abid, A. Al, & Ruby, A. C. (2024). Metode Penelitian Kuantitatif Pendekatan Ilmiah untuk Analisis Data. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(3), 1861–1864.
- Candra Nurhayati, R., & Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Malahayati Koresponden penulis, P. (2021). Waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di instalasi farmasi Puskesmas Purbolinggo sebagai indikator standar pelayanan minimal puskesmas. *JOURNAL OF Pharmacy and Tropical Issues*, 1(4), 102–107. <http://e-jurnal.iphorr.com/index.php/pti/article/view/107>
- Damayanti, A., Pujiati, S., & Hidana, R. (2020). Instalasi Farmasi Puskesmas Kecamatan Tapos Kota Depok Tahun 2019. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 3(2), 108–115.

- Hidayah, H., Amal, S., & Hana Herdiani, N. (2021). Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit 'X' Karawang. *Majalah Farmasetika*, 6(Suppl 1), 42. <https://doi.org/10.24198/mfarmasetika.v6io.36674>
- Karminingtyas, S. R., Rawandi, & Meina Istiharyani. (2022). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep BPJS dan Non BPJS di Instalasi Farmasi Rumah Sakit. *Journal of Holistics and Health Science*, 4(2), 348–355. <https://doi.org/10.35473/jhhs.v4i2.176>
- Kemendagri. (2018). Berita Negara. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018*, 151(2), 10–17.
- Kemendes RI. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*, 879, 2004–2006.
- Ministry of Health. (2019). *Guidline for Filling Out The Basic Healthcare Facility Survei (Rifaskes) in Puskesmas, 2019 (Pedoman Pengisian Kuesioner Puskesmas Rifaskes 2019)*. 1–89. <https://repository.badankebijakan.kemkes.go.id/id/eprint/4439/>
- Permatasari, Y. D., Setiyanto, R., Asijah, S., Sari, R. S. A., & Animarsela, A. (1970). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Jumapolo Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Farmasindo: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 38–42. <https://doi.org/10.46808/farmasindo.v5i2.132>
- Putri, N. V., & Usviany, V. (2023). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Instalasi Farmasi Rawat Jalan di RSUD Sayang Cianjur Periode April sampai Mei 2023. *Jurnal Farmasi, Kesehatan, Dan Sains (FASKES)*, 1(3), 78–84.
- RI, K. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 TAHUN 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. 2, 1–23.
- Yuliani, N. N., & Letde, V. (2019). Analysis of Waiting Time in Prescription Services at Pasir Panjang Health Centre. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, IV(1), 45–52. <http://www.jurnalinovkebijakan.com/>