

**EVALUASI WAKTU TUNGGU LAYANAN RESEP PASIEN  
RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT DI  
MAKASSAR****EVALUATION OF WAITING TIME FOR OUTPATIENT  
PRESCRIPTION SERVICES AT HOSPITAL PHARMACY  
INSTALLATIONS IN MAKASSAR****Gemy Nastity Handayany<sup>1\*</sup>, Alif<sup>2</sup>**<sup>1,2</sup>Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin MakassarE-mail: [gemynastity75@gmail.com](mailto:gemynastity75@gmail.com)<sup>1\*</sup>**Abstrak**

Rumah sakit berperan penting dalam upaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan pedoman mengenai jenis dan mutu layanan dasar yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah dan harus diberikan kepada setiap warga. Waktu tunggu pelayanan obat merupakan salah satu indikator dalam SPM bidang farmasi rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi durasi waktu tunggu pelayanan obat bagi pasien rawat jalan di RS Labuang Baji, RS Haji, dan RS Dadi di Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan observasional kuantitatif terhadap seluruh resep yang dilayani pada bulan Juni, Juli, dan Agustus 2023, masing-masing satu bulan per rumah sakit. Terdapat 3.788 lembar resep, terdiri dari 2.697 resep obat jadi dan 1.091 resep racikan. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di RS Labuang Baji adalah 16 menit untuk obat jadi dan 26 menit untuk obat racikan. Di RS Haji masing-masing 15 menit dan 26 menit. Sementara di RS Dadi, 22 menit dan 31 menit. Seluruh hasil ini sesuai dengan standar Permenkes No. 129 tahun 2014 yang menyatakan bahwa waktu tunggu untuk obat jadi adalah  $\leq 15$  menit, dan untuk racikan  $\leq 30$  menit.

**Kata Kunci:** Rawat Jalan, Waktu Tunggu, Rumah Sakit

## ***Abstract***

*Hospitals play a crucial role in improving public health. Minimum Service Standards (SPM) refer to the type and quality of basic services that are regional government obligations and must be fulfilled for all citizens. One key indicator in the pharmaceutical sector is waiting time. This study aims to assess the waiting time for outpatient prescription services at Labuang Baji Hospital, Haji Hospital, and Dadi Hospital in Makassar. It employed an observational quantitative approach, collecting data from prescriptions processed during June to August 2023, one month per hospital. A total of 3,788 prescriptions were analyzed, including 2,697 ready-to-dispense prescriptions and 1,091 compounded ones. Average waiting times were: Labuang Baji (16 minutes for ready-made, 26 for compounded), Haji Hospital (15 and 26 minutes), and Dadi Hospital (22 and 31 minutes). These results align with Ministry of Health Regulation No. 129/2014 which sets a standard of  $\leq 15$  minutes for ready-to-dispense and  $\leq 30$  minutes for compounded prescriptions.*

***Keywords:*** *Outpatient, Waiting Time, Hospital*

## **PENDAHULUAN**

Efisiensi dan mutu pelayanan kesehatan merupakan elemen utama dalam sistem layanan kesehatan. Waktu tunggu pelayanan, khususnya dalam pemberian resep kepada pasien rawat jalan, menjadi salah satu tolok ukur kualitas layanan yang dapat diukur. Waktu tunggu yang berlebihan dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien, meningkatkan potensi komplikasi, serta memperberat beban tenaga kesehatan.

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan komponen integral dari sistem layanan kesehatan yang berfokus pada pasien, termasuk penyediaan obat-obatan, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang berkualitas serta terjangkau, termasuk pelayanan farmasi klinis. Dalam pelayanan farmasi rumah sakit, waktu tunggu merupakan indikator standar minimal yang penting. Standar waktu tunggu berdasarkan Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 menetapkan waktu tunggu maksimal 30 menit untuk resep non-racikan dan 60 menit untuk resep racikan. Sedangkan Permenkes No. 72 Tahun 2016 menetapkan bahwa resep non-racikan harus dilayani kurang dari 30 menit dan racikan kurang dari 60 menit. Studi di beberapa fasilitas pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa indikator

mutu internal menyarankan waktu tunggu resep non-racikan sekitar 15 menit dan racikan 25 menit.

Tenaga farmasi adalah bagian dari profesi kesehatan yang bertanggung jawab atas pelayanan yang berkaitan dengan obat-obatan, sesuai dengan keterampilan dan kewenangan yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Berdasarkan peraturan pemerintah, pekerjaan kefarmasian mencakup pembuatan, pengawasan mutu, distribusi, pelayanan informasi, dan pengembangan sediaan farmasi.

RS Labuang Baji, RS Haji Makassar, dan RS Dadi merupakan fasilitas kesehatan yang beroperasi di wilayah Kota Makassar. Ketiganya memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan masyarakat. Melalui evaluasi ini, dapat diperoleh gambaran menyeluruh tentang efektivitas layanan, sehingga dapat mengidentifikasi permasalahan dan merumuskan solusi untuk peningkatan mutu pelayanan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode observasional dengan pendekatan kuantitatif. Observasi dilakukan tanpa memberikan perlakuan atau intervensi terhadap variabel yang diteliti, sehingga data diperoleh secara alami. Pendekatan

kuantitatif menyajikan temuan penelitian dalam bentuk deskriptif berbasis angka. Dalam metode ini, data dikumpulkan, dianalisis, dan ditampilkan secara statistik agar dapat ditafsirkan dengan tepat.

Pengumpulan data mengenai waktu tunggu dilakukan menggunakan lembar observasi dengan bantuan alat tulis. Peneliti mengamati secara langsung resep pasien umum di RS Labuang Baji, RS Haji, dan RS Dadi, baik resep racikan maupun non racikan. Waktu kedatangan dan waktu selesai setiap resep dicatat agar dapat dihitung durasi waktu tunggu pelayanan secara akurat.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini menganalisis data dari resep pasien rawat jalan di RS Labuang Baji, RS Haji, dan RS Dadi. Total resep yang dianalisis berjumlah 3.788, terdiri atas 2.697 resep obat jadi (71,2%) dan 1.091 resep obat racikan (28,8%). Berdasarkan jenis kelamin, pasien laki-laki berjumlah 2.031 (53,61%) dan perempuan 1.757 (46,39%). Ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan pada periode studi adalah laki-laki (Tabel 1).

**Table 1. Karakteristik Jenis Kelamin**

Jenis kelamin	Jumlah (%)
Laki – laki	2.031 (53.61%)

Perempuan	1.757 (46.39%)
-----------	----------------

Waktu tunggu resep obat jadi, RS Labuang Baji mencatat rata-rata 16 menit, RS Haji 15 menit, dan RS Dadi 22 menit. Sedangkan untuk resep racikan, masing-masing rumah sakit mencatat 26 menit (Labuang Baji), 26 menit (Haji), dan 31 menit (Dadi). Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum, waktu tunggu masih berada dalam rentang yang ditetapkan oleh kebijakan nasional, yaitu  $\leq 30$  menit untuk obat jadi dan  $\leq 60$  menit untuk obat racikan.

**Table 2. Persentase Jenis Resep**

Jenis Resep	Rumah Sakit	Jumlah Resep	Persentase	Rata-rata (menit)
Obat Jadi	Rs Labuang Baji	697	25.84%	16
	Rs Haji	910	33.74%	15
	Rs Dadi	1.090	40.42%	22
	Total	2.697	100 %	53
Obat Racikan	Rs Labuang Baji	317	29.06%	26
	Rs Haji	306	28.05%	26
	Rs Dadi	468	42.90%	31
	Total	1.091	100 %	83

Jika dilihat dari tabel 2 hasil penelitian ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep di ketiga rumah sakit telah sesuai dengan standar pelayanan minimal. Namun demikian, RS Dadi menunjukkan waktu tunggu yang

cenderung lebih lama dibandingkan dua rumah sakit lainnya. Hal ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan efisiensi di rumah sakit tersebut.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep baik obat jadi maupun racikan di RS Labuang Baji, RS Haji, dan RS Dadi secara umum telah memenuhi standar nasional.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pimpinan dan staf RS Labuang Baji, RS Haji, dan RS Dadi atas dukungan yang diberikan selama proses penelitian.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Agustina, S. (2022). Implementasi Asas Lex Specialis Derogat Legi Generali dalam Sistem Peradilan Pidana. Masalah-Masalah Hukum.

Annisa Diyan Meitasari, A. D., & Arganata, A. M. (2022). Evaluasi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di RSAU dr. Efram Harsana Magetan. Jurnal Farmasindo Politeknik Indonusa Surakarta.

Anugrahsari, S., Darmadjaja, D., Rosalina, I., & Djasri, H. (2021). Pencapaian Indikator Mutu Nasional di Rumah Sakit Pendidikan. *Journal of Hospital Accreditation*. Vol.VI, No. III.

Arni Rizqiani Rusydi, W. H. (2022). Pengaruh prinsip Good Hospital Governance terhadap kinerja perawat di ruang inap RSUD Labuang Baji Kota Makassar. *Journal of Islamic Health Studies*.

Azwar, A. (2010). Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi ke Tiga. Jakarta: Binarupa Aksara.

Deasi Wikandari, M. (2021). Evaluasi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan RSUD DR.R. Soedjono Selong. *Jurnal Farmasi dan Kesehatan Indonesia*.

Departemen Kesehatan RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5. Jakarta.

Lina Apriani, H. S., Puspita Raras Anindita, A. A. P. (2023). Waktu Tunggu Pelayanan Resep pada Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Rawat Inap FA-MITRA Warukulon. *PHARMADEMICA: Jurnal Kefarmasian dan Gizi*, 2(2), 56-64.