Jurnal Penelitian Kesehatan Terkini (JPKT)
Vol 7, No. 4
https://ejurnals.com/ojs/index.php/jpkt
Oktober 2026

ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP NON RACIKAN PADA PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM

Rido Nugroho[1], Suci Fitriani Sammulia[2], Rury Trisa Utami[3]
[1,2,3]Institut Kesehatan Mitra Bunda
Email: ridonugroho313@gmail.com[1], sucifitriani.sammulia22@gmail.com[2], ruritrisa68@gmail.com[3]

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit memiliki peran penting dalam mendukung mutu layanan kesehatan, salah satunya melalui pengendalian waktu tunggu pelayanan resep. Waktu tunggu yang lama dapat menurunkan kepuasan pasien dan menunjukkan tidak efisiensinya suatu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lamanya waktu tunggu pelayanan resep non racikan pada pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya di Instalasi Farmasi RSUD Embung Fatimah Kota Batam. Penelitian menggunakan metode observasional dengan rancangan deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 145 resep non racikan pasien BPJS yang diambil menggunakan teknik purposive sampling pada periode 25–30 Agustus 2025. Data diperoleh melalui observasi langsung menggunakan stopwatch serta wawancara dengan petugas farmasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 29,89 menit, dengan 67,59% resep memenuhi dan 32,42% tidak memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) ≤ 30 menit sesuai Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129 Tahun 2008. Faktor utama penyebab keterlambatan adalah keterbatasan sumber daya manusia dan penumpukan pekerjaan pada tahap pen-inputan data serta pembuatan etiket. Kesimpulannya, pelayanan resep non racikan di RSUD Embung Fatimah secara umum telah sesuai dengan standar SPM, namun masih memerlukan peningkatan efisiensi melalui penambahan tenaga kerja dan perbaikan manajemen alur kerja.
Kata Kunci: Waktu Tunggu, Pelayanan Resep, Non Racikan, BPJS, Instalasi Farmasi, RSUD Embung Fatimah.

ABSTRACT

Pharmaceutical services in hospitals play an important role in supporting the quality of health services, one of which is through controlling prescription waiting times. Long waiting times can reduce patient satisfaction and indicate service inefficiency. This study aims to analyze the length of waiting time for non-compounded prescription services for Social Security Administration Agency (BPJS) patients and identify the factors that influence it at the Embung Fatimah Regional General Hospital Pharmacy in Batam City. The study used an observational method with a quantitative descriptive design. The research sample consisted of 145 noncompounded prescriptions of BPJS patients, which were taken using purposive sampling techniques during the period of August 25-30, 2025. Data were obtained through direct observation using a stopwatch and interviews with pharmacy staff. The results showed that the

average waiting time for non-compounded prescription services was 29.89 minutes, with 67.59% of prescriptions meeting and 32.42% not meeting the minimum service standard (SPM) of ≤ 30 minutes as stipulated in Indonesian Minister of Health Decree No. 129 of 2008. The main factors causing delays were limited human resources and work backlogs during data entry and label printing. In conclusion, non-compounded prescription services at Embung Fatimah Regional General Hospital generally met the SPM standards, but efficiency still needed to be improved through additional staffing and workflow management improvements.
Keywords: *Waiting Time, Prescription Service, Non-Compounding, BPJS, Pharmacy Installation, Embung Fatimah Regional General Hospital.*

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian rumah sakit merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien. Instalasi farmasi tidak hanya bertanggung jawab menyiapkan dan menyerahkan obat, tetapi juga memastikan ketepatan obat, dosis, jumlah, etiket, serta informasi penggunaan. Karena itu, mutu pelayanan resep perlu dinilai melalui berbagai indikator, termasuk ketepatan dan waktu penyelesaian pelayanan.

Waktu tunggu pelayanan resep adalah durasi sejak resep diterima oleh instalasi farmasi sampai obat diserahkan kepada pasien. Pada resep non racikan, waktu tersebut mencakup penerimaan dan pengkajian resep, pen-inputan atau pemrosesan administratif, penyiapan obat, pemeriksaan akhir, serta penyerahan obat. Setiap tahapan dapat memengaruhi waktu total, terutama ketika volume resep meningkat atau terdapat keterbatasan sumber daya dan fasilitas.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit menetapkan waktu tunggu pelayanan obat jadi paling lama 30 menit dan obat racikan paling lama 60 menit. Dalam penelitian ini, batas ≤30 menit digunakan sebagai acuan untuk menilai waktu tunggu resep non racikan. Pengendalian waktu tunggu perlu tetap diseimbangkan dengan ketelitian skrining dan pemeriksaan obat, karena percepatan pelayanan tidak boleh mengurangi keselamatan pasien.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa waktu tunggu resep non racikan dapat melampaui standar. Penelitian Wafiq Azizah *et al.* (2023) di Rumah Sakit Harapan Bunda Kota Batam melaporkan rata-rata 49,11 menit. Huvaid *et al.* (2023) juga melaporkan waktu tunggu yang panjang pada pelayanan rawat jalan. Sebaliknya, penelitian Karminingtyas *et al.* (2022) menemukan rata-rata waktu tunggu non racikan 15,38 menit pada fasilitas yang diteliti. Perbedaan tersebut memperlihatkan bahwa waktu tunggu dapat dipengaruhi oleh

karakteristik alur pelayanan, jumlah resep, tenaga, ketersediaan obat, serta sarana dan sistem pendukung.

RSUD Embung Fatimah Kota Batam merupakan rumah sakit rujukan dengan pelayanan rawat jalan dan instalasi farmasi yang melayani pasien BPJS. Peningkatan kunjungan pasien dapat meningkatkan beban pelayanan resep. Pengamatan awal menunjukkan adanya pasien BPJS yang menunggu obat dalam waktu cukup lama. Kondisi tersebut menjadi dasar perlunya pengukuran langsung terhadap waktu tunggu dan penelusuran faktor yang berpotensi menghambat pelayanan.

Fokus penelitian pada resep non-racikan dipilih karena proses penyiapannya umumnya tidak memerlukan pencampuran beberapa bahan obat seperti pada resep racikan. Meskipun demikian, resep non-racikan tetap melalui tahapan pengkajian, pemrosesan administratif, penyiapan, pemeriksaan, dan penyerahan. Dengan demikian, pengukuran waktu tunggu dapat memberikan gambaran tentang efisiensi proses pelayanan rutin di instalasi farmasi.

Waktu tunggu yang panjang dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dan berpotensi menurunkan kepuasan pasien. Dari sisi manajemen, waktu tunggu juga dapat menjadi petunjuk adanya ketidakseimbangan antara beban kerja dan kapasitas pelayanan. Namun, waktu tunggu tidak seharusnya ditafsirkan secara terpisah dari mutu klinis. Pelayanan yang cepat tetapi tidak disertai pemeriksaan resep dan verifikasi yang memadai dapat meningkatkan risiko kesalahan pengobatan.

Penelitian ini memiliki dua pertanyaan utama. Pertama, berapa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non-racikan pasien BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Embung Fatimah Kota Batam dan berapa proporsi resep yang memenuhi batas SPM ≤30 menit? Kedua, faktor apa saja yang menurut hasil observasi dan wawancara berkontribusi terhadap keterlambatan pelayanan?

Tujuan penelitian adalah mengukur dan mendeskripsikan waktu tunggu pelayanan resep non-racikan pasien BPJS, menilai kesesuaiannya dengan batas waktu SPM, serta mengidentifikasi faktor operasional yang berkaitan dengan keterlambatan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi instalasi farmasi dalam mengidentifikasi titik hambatan, menyusun prioritas perbaikan, dan memantau mutu pelayanan secara berkala.

Penelitian ini bersifat deskriptif dan dilakukan pada satu rumah sakit dalam periode pengamatan yang terbatas. Oleh karena itu, hasilnya menggambarkan kondisi pelayanan pada lokasi dan periode tersebut, serta tidak dapat langsung digeneralisasikan ke rumah sakit lain.

Penelitian ini juga tidak membandingkan waktu tunggu pasien BPJS dengan pasien umum dan tidak menilai kepuasan pasien atau luaran klinis.

METODE PENELITIAN

1) Desain dan Lokasi Penelitian

Penelitian menggunakan metode observasional dengan rancangan deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan di Instalasi Farmasi RSUD Embung Fatimah Kota Batam pada periode 25–30 Agustus 2025. Pengamatan dilakukan terhadap pelayanan resep non racikan pasien BPJS. Informasi mengenai faktor pelayanan diperoleh melalui wawancara dengan petugas farmasi yang relevan.

2) Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah resep non racikan pasien BPJS yang masuk ke Instalasi Farmasi RSUD Embung Fatimah selama periode pengamatan. Skripsi mencatat jumlah populasi sebanyak 1.362 resep selama enam hari, dengan rata-rata 227 resep per hari. Sampel ditetapkan sebanyak 145 resep menggunakan rumus Slovin berdasarkan rata-rata populasi harian dan tingkat presisi 5%. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling.

Kriteria inklusi yang dicantumkan dalam skripsi adalah resep non racikan pasien BPJS yang tercatat melalui e-resep dan pasien bersedia menunggu hingga obat diterima. Resep cito dikeluarkan dari penelitian. Karena unit sampel dinyatakan sebagai resep, pencatatan identitas sampel sebaiknya menggunakan kode resep tanpa memuat informasi pribadi pasien.

3) Variabel dan definisi operasional

Variabel utama adalah waktu tunggu pelayanan resep non racikan. Waktu tunggu didefinisikan sebagai durasi sejak e-resep teregistrasi dan diterima Instalasi Farmasi hingga obat diterima pasien. Hasil dinyatakan dalam menit. Resep dikategorikan memenuhi SPM apabila waktu tunggunya ≤30 menit dan tidak memenuhi apabila lebih dari 30 menit.

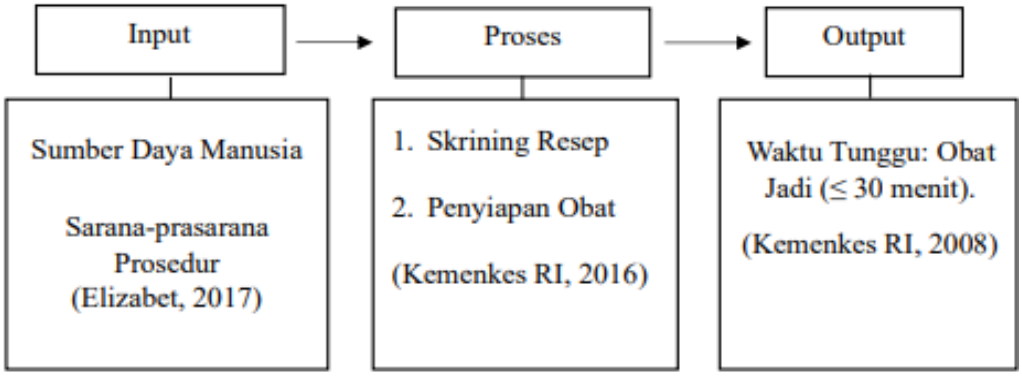
Instrumen yang digunakan meliputi *stopwatch,* lembar pengumpul data, lembar observasi, daftar pertanyaan wawancara, alat tulis, dan perangkat perekam suara pada ponsel. Skripsi menyebutkan bahwa instrumen wawancara melalui penilaian pakar dan revisi berdasarkan masukan ahli. Pengukuran waktu dilakukan secara langsung dan dicatat pada lembar pengumpul data.

4) Waktu Penelitian

Waktu penelitian berlangsung pada bulan Juli – September 2025.

5) Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan penjabaran dan visualisasi mengenai hubungan antara konsep atau variabel yang akan diamati atau diukur dalam suatu penelitian yang akan dilaksanakan (Notoadmodjo, 2018).



Gambar 2.1 Kerangka Konsep

6) Prosedur Penelitian

Adapun prosedur pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Perizinan

a) Pengajuan surat pengantar penelitian kepada Dinas Kesehatan Kota Batam.
b) Pengajuan izin penelitian kepada Direktur RSUD Embung Fatimah Kota Batam.

2. Pelaksanaan

a) Melakukan wawancara dengan kepala Kepala Apotek RSUD Embung Fatimah Kota Batam.
b) Melakukan observasi langsung pada resep non racikan pasien BPJS yang masuk.
c) Melakukan pengukuran waktu menggunakan stopwatch.

7) Pengolahan Dan Analisis Data

Data kuantitatif diolah menggunakan *Microsoft Excel* melalui tahapan *editing*, *data entry*, dan *cleaning*. Analisis data kuantitatif dilakukan dengan mencari nilai rata-rata (*mean*) dari waktu tunggu:

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

Di mana X adalah waktu rata-rata, ∑X adalah total waktu pelayanan seluruh sampel, dan *N* adalah jumlah sampel (145 resep). Data kualitatif dari wawancara diuraikan secara deskriptif-naratif untuk menjelaskan faktor hambatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Persentase Kesesuaian Waktu Tunggu Resep

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap 145 sampel resep non racikan pasien BPJS, proporsi kesesuaian waktu tunggu terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM < 30 menit) ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Persentase Lama Waktu Tunggu Resep Non Racikan Pasien BPJS

No.	Kategori Waktu Tunggu	Jumlah Resep (n)	Persentase (%)
1.	Sesuai (< 30 Menit)	98	67,59%
2.	Tidak Sesuai (> 30 Menit)	47	32,41%
Total		145	100,00%

2. Rata-Rata Waktu Pelayanan

Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan pasien BPJS disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Rata-Rata Waktu Pelayanan Resep Non Racikan

No.	Jenis Resep	Rata-rata Waktu Tunggu (Menit)	Standar SPM
1.	Non racikan pasien BPJS	29,89	< 30 Menit

3. Hasil Wawancara

Wawancara mendalam dengan pihak pengelola Instalasi Farmasi RSUD Embung Fatimah mengungkapkan poin-poin utama sebagai berikut:

- Jumlah SDM: Total 33 personil (10 Apoteker rawat jalan, 5 Apoteker rawat inap, 18 Tenaga Teknis Kefarmasian).
- Sistem Kerja: Pelayanan rawat jalan utama beroperasional dalam 1 *shift* (pukul 08.00–14.00 WIB, fleksibel hingga 16.00 WIB bila pasien membludak).
- Beban Resep: Rata-rata 180–200 resep rawat jalan per hari, di mana 150 di antaranya adalah resep pasien BPJS.
- Hari Padat: Hari Senin sampai Rabu.
- Tahap Paling Lama: Tahap penginputan data ke sistem komputer dan pencetakan/pembuatan etiket obat.
- Pembagian Tugas: 4 orang penginputan, 6 orang pengambilan obat, 4 orang penulisan etiket, dan 2 orang pengecekan ulang.

Analisis Dan Pembahasan Data

Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan pasien BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Embung Fatimah Kota Batam didapatkan sebesar 29,89 menit. Secara keseluruhan, nilai rata-rata ini telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 (≤ 30 menit). Sebanyak 67,59% resep telah diselesaikan dalam rentang waktu yang sesuai, sedangkan 32,41% resep lainnya masih melebihi batas standar.

Meskipun secara rata-rata agregat memenuhi SPM, terdapat sepertiga bagian resep yang mengalami keterlambatan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, faktor utama yang memengaruhi kelambatan pelayanan resep non racikan di RSUD Embung Fatimah meliputi:

1. **Keterbatasan SDM dan Penumpukan Jam Kerja (*Peak Hours*):** Sistem operasional pelayanan yang terfokus pada satu *shift* (08.00–14.00 WIB) menyebabkan lonjakan kedatangan resep terjadi secara simultan pada jam-jam sibuk (08.00–11.00 WIB) setelah pasien selesai dari poliklinik.
2. **Bottleneck pada Penginputan Data dan Etiket:** Keterbatasan perangkat komputer dan printer etiket memicu penumpukan kerja (*backlog*) pada tahap penginputan data e-resep ke SIMRS dan pemrosesan etiket.

3. **Kendala Sistem dan Hambatan Akses Obat:** Terjadinya *delay* akibat gangguan teknis e-resep/SIMRS, serta waktu tambahan yang diperlukan ketika persediaan obat di depo depan habis dan harus diambil dari gudang farmasi utama.

KESIMPULAN

1. Nilai rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan pasien BPJS sebesar 29,89 menit yang berarti menunjukkan hasil rata-rata di Instalasi Farmasi RSUD Embung Fatimah Kota Batam pada resep non racikan khususnya pasien BPJS sudah sesuai standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh Permenkes No.129 Tahun 2008 yang mempunyai standar pelayanan minimal untuk resep non racikan ≤ 30 menit.
2. Faktor yang menghambat pelaksanaan standar pelayanan minimal farmasi rumah sakit pada aspek waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSUD Embung Fatimah Kota Batam adalah sumber daya manusia, adanya waktu delay.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, A., & Dewi, R. (2025). Analisis hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan [judul artikel perlu diverifikasi]. Jurnal Farmasi Sains, 3, 38–42. https://doi.org/10.63004/jfs.v3i1.627

Heryanto, C. A. W., Korangbuku, C. S. F., Djeen, M. I. A., & Widayati, A. (2019). Pengembangan dan validasi kuesioner untuk mengukur penggunaan internet dan media sosial dalam pelayanan kefarmasian. Indonesian Journal of Clinical Pharmacy, 8(3). https://doi.org/10.15416/ijcp.2019.8.3.175

Huvaid, 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. https://doi.org/10.24853/jkk.19.2.165-172

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

Madania, M., Candrasari, A., Prastyo, Y., & Ichsan, B. (2021). Kepuasan pasien BPJS terhadap waktu tunggu pelayanan puskesmas di Sukoharjo. Publikasi Ilmiah UMS, 1156–1183.

Peraturan Presiden Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 165.

Rahayu, H. R., & Badruzzaman, F. H. (2023). Analisis waktu tunggu dan waktu pelayanan di Klinik Pratama Mirah Medika. Jurnal Kesehatan Tambusai, 4(9), 1023–1029.

Wafiq Azizah, N., Haryani, R., Gusmali, D. M., Rachmayanti, A. S., & Hasan, N. (2023). Analisis waktu tunggu pelayanan resep nonracikan pada pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Harapan Bunda (RSHB) Kota Batam. Jurnal Ilmu Farmasi dan Kesehatan, 1(2), 243–254. https://doi.org/10.59841/an-najat.v1i2.965

Yuningsih, E., & Silaningsih, E. (2020). Manajemen bisnis dan inovasi. Widina Bhakti Persada.

Zaki, M., & Saiman, S. (2021). Kajian tentang perumusan hipotesis statistik dalam pengujian hipotesis penelitian. JIIP—Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, 4(2), 115–118. https://doi.org/10.54371/jiip.v4i2.216

Zulkarnaen, F., Nurlina, & Zulkarnain, I. (2024). Profil pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai di Puskesmas Tulehu Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. Makassar Pharmaceutical Science Journal, 1(4), 391–400