

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien JKN di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Banjarbaru

Sophia Yustina¹, Ekowati Rahajeng², Lili Indrawati³

Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Respati Indonesia

email: sophiayustina@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang: Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu indikator mutu pelayanan farmasi di rumah sakit dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit menetapkan batas waktu tunggu maksimal 30 menit untuk obat jadi dan 60 menit untuk obat racikan. Instalasi farmasi rawat jalan RSI Sultan Agung Banjarbaru menghadapi kendala dalam memenuhi standar tersebut, namun belum ada penelitian yang menganalisis faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep di fasilitas ini. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) serta faktor-faktor yang memengaruhi ketidaksesuaian dengan SPM. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode observasional dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif diperoleh melalui pengamatan langsung dengan *stopwatch* dan formulir pencatatan, sementara data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan petugas farmasi dan manajemen. Analisis data dilakukan dengan uji Chi-Square dan regresi logistik. **Hasil:** Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep adalah 49,4 menit (SD $\pm 45,2$). Untuk obat jadi 60 menit 45 detik dan untuk resep obat racikan 297 menit 87 detik. Sebanyak 46,6% resep tidak sesuai dengan SPM. Faktor yang berhubungan signifikan dengan ketidaksesuaian waktu tunggu adalah jenis resep ($p=0,011$), jenis obat ($p=0,017$), jumlah SDM ($p=0,006$), dan waktu kedatangan resep ($p<0,001$). **Kesimpulan:** Waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSI Sultan Agung Banjarbaru masih belum sesuai Standar Pelayanan Minimal. Diperlukan strategi peningkatan efisiensi pelayanan, optimalisasi SDM, serta perbaikan sistem manajemen farmasi, dan dukungan sarana prasarana untuk mengurangi keterlambatan.

Kata Kunci: Waktu tunggu resep, pelayanan farmasi, JKN, rumah sakit, Standar Pelayanan Minimal

Abstract

Background: Prescription waiting time is a key indicator of pharmaceutical service quality in hospitals and significantly impacts patient satisfaction. The Minimum Service Standards (SPM) for hospitals set a maximum waiting time of 30 minutes for ready-made medicines and 60 minutes for compounded medicines. The outpatient pharmacy at RSI Sultan Agung Banjarbaru faces challenges in meeting these standards, yet no study has analyzed the factors influencing prescription waiting time in this facility. **Objective:** This study aims to analyze the average prescription waiting time for National Health Insurance (JKN) patients and the factors contributing to non-compliance with SPM. **Methods:** This observational study employed a quantitative and qualitative approach. Quantitative data were collected through direct observation using a stopwatch and recording forms, while qualitative data

were gathered via in-depth interviews with pharmacy staff and management. Data analysis was conducted using Chi-Square tests and logistic regression. **Results:** The average prescription waiting time was 49.4 minutes (SD ± 45.2). For ready-made medicines 60 minutes 45 seconds and for compounded medicine prescription 297 minutes 87 seconds A total of 46.6% of prescriptions did not meet SPM standards. Factors significantly associated with non-compliance were prescription type ($p=0.011$), medication type ($p=0.017$), number of pharmacy personnel ($p=0.006$), and prescription arrival time ($p<0.001$). **Conclusion:** Prescription waiting time at the RSI Sultan Agung Banjarbaru pharmacy is not yet according to Minimum Service standards. Strategies for improving service efficiency, optimizing human resources, enhancing pharmacy management systems, and infrastructure support are needed to reduce delays.

Keywords: Prescription waiting time, pharmacy services, JKN, hospital, Minimum Service Standards

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu aspek penting dalam sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pengobatan dan keselamatan pasien. Salah satu indikator utama kualitas pelayanan farmasi adalah waktu tunggu pelayanan resep, yang mencerminkan efisiensi dan efektivitas operasional instalasi farmasi rumah sakit (Kepmenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008). Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit menetapkan bahwa waktu tunggu maksimum untuk pelayanan obat jadi adalah ≤ 30 menit, sedangkan untuk obat racikan adalah ≤ 60 menit.

Meskipun standar tersebut telah ditetapkan, berbagai penelitian menunjukkan bahwa banyak rumah sakit di Indonesia belum memenuhi ketentuan

tersebut. Penelitian di RSPAD Gatot Subroto menunjukkan bahwa waktu tunggu rata-rata untuk resep non-racikan mencapai 39 menit, sedangkan untuk resep racikan 60 menit 4 detik (Septini, 2011). Studi lain di RS Islam Sultan Agung Semarang menemukan bahwa durasi pelayanan resep non-racikan rata-rata 48 menit 90 detik, sementara racikan 46 menit 54 detik (Purwandari et al., 2017).

Di RS Anna Medika, waktu tunggu resep obat jadi pada jam sibuk bahkan mencapai 41 menit 10 detik untuk pasien tunai dan 44 menit 25 detik untuk pasien jaminan (Djadjang et al., 2019).

Di RSI Sultan Agung Banjarbaru, waktu tunggu pelayanan resep pasien JKN masih menjadi tantangan. Berdasarkan data

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) periode Januari-Oktober 2024, rata-rata waktu tunggu untuk obat jadi mencapai 54 menit, sedangkan obat racikan mencapai 104 menit. Keterlambatan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti jumlah pasien yang tinggi, keterbatasan SDM, infrastruktur farmasi, serta efisiensi prosedur pelayanan (Mulyanti & Ilyas, 2024).

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap waktu tunggu pelayanan resep pasien JKN. Penelitian ini berfokus pada analisis rata-rata waktu tunggu pelayanan resep dan faktor-faktor yang memengaruhi ketidaksesuaian waktu tunggu dengan standar yang telah ditetapkan. Sejauh ini, belum ada penelitian yang secara khusus menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep pasien JKN di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Banjarbaru, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi dalam meningkatkan efisiensi layanan farmasi di rumah sakit ini.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa lama rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien JKN, mengidentifikasi proporsi waktu tunggu yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM), serta menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep pasien JKN di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Banjarbaru. Faktor-faktor yang dianalisis dalam penelitian ini mencakup jenis resep, jenis obat, jumlah item obat dalam satu resep, jumlah SDM yang bertugas, dan waktu kedatangan resep.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Secara akademik, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam studi manajemen farmasi rumah sakit. Secara praktis, hasilnya dapat membantu manajemen RSI Sultan Agung Banjarbaru dalam mengevaluasi dan meningkatkan efisiensi pelayanan farmasi. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat bagi institusi pendidikan sebagai referensi akademik serta bagi peneliti dalam memperkaya wawasan tentang efisiensi layanan farmasi. Bagi masyarakat, penelitian ini berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan resep

rumah sakit, khususnya bagi peserta JKN, agar mendapatkan layanan yang lebih cepat dan sesuai standar.

Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Banjarbaru masih menghadapi tantangan dalam memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk waktu tunggu pelayanan resep pasien JKN. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep dan memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan efisiensi layanan farmasi.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif observasional dengan pendekatan cross-sectional, yang bertujuan untuk menganalisis waktu tunggu pelayanan resep pasien JKN di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Banjarbaru serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien JKN yang menerima pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Banjarbaru selama periode penelitian. Sampel ditentukan menggunakan metode *purposive sampling*, di mana seluruh pasien yang

memenuhi kriteria inklusi selama periode penelitian diikutsertakan. Kriteria inklusi meliputi pasien JKN yang mengambil resep di instalasi farmasi rawat jalan, sedangkan kriteria eksklusi adalah pasien dengan resep yang tidak dapat diproses akibat kendala administratif atau ketersediaan obat. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 799 resep pasien JKN yang diamati secara langsung.

Data dikumpulkan melalui observasi langsung menggunakan *stopwatch* dan formulir pencatatan waktu tunggu resep, yang mencatat waktu sejak resep diterima hingga obat selesai diserahkan kepada pasien. Variabel yang diamati mencakup jenis resep (obat jadi atau racikan), jenis obat (kronis atau non-kronis), jumlah item obat dalam satu resep, jumlah tenaga farmasi yang bertugas, serta waktu kedatangan resep (jam sibuk atau tidak sibuk). Selain itu, dilakukan wawancara dengan tenaga farmasi dan manajemen untuk memahami kendala dalam pelayanan resep.

Data dianalisis secara deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menghitung rata-rata, median, dan standar deviasi waktu tunggu pelayanan resep. Hubungan antara variabel

independen dan ketidaksesuaian waktu tunggu dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) diuji menggunakan Chi-Square test. Selain itu, Odds Ratio (OR) dengan Confidence Interval (CI) 95% digunakan untuk menentukan kekuatan hubungan antar variabel. Semua analisis dilakukan menggunakan software statistik guna memastikan hasil yang akurat dan reliabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memahami distribusi waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Banjarbaru, dilakukan analisis statistik terhadap rata-rata waktu tunggu serta faktor-faktor yang memengaruhi ketidaksesuaian dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Ringkasan statistik dari waktu tunggu pelayanan resep, termasuk nilai mean, median, dan standar deviasi, yang dianalisis menggunakan uji deskriptif dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien JKN di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Banjarbaru

Variabel	Menit
----------	-------

Waktu Tunggu Pelayanan

Resep

Mean	49.438
Median	33.000
Standar deviasi	45.184

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di RSI Sultan Agung Banjarbaru adalah 49,4 menit (SD $\pm 45,2$). Dari total 799 resep yang diamati, 46,6% tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang menetapkan batas maksimal waktu tunggu 30 menit untuk obat jadi dan 60 menit untuk obat racikan.

Analisis hubungan antar variabel dilakukan menggunakan uji Chi-Square, sedangkan untuk mengukur kekuatan asosiasi antara variabel independen dengan ketidaksesuaian waktu tunggu, digunakan Odds Ratio (OR) dengan Confidence Interval (CI) 95%. Hasil uji ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang berkontribusi terhadap keterlambatan pelayanan resep serta memberikan gambaran mengenai efektivitas sistem farmasi di rumah sakit. Hubungan antara jenis resep, jenis obat, jumlah item obat, jumlah SDM, serta waktu kedatangan resep dengan

kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan SPM dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hubungan Antara Jenis Resep, Jenis Obat, Jumlah Item Obat, dan Waktu Kedatangan Resep dengan Kesesuaian Waktu Tunggu SPM

Variabel	Total	Sesuai SPM	Tidak Sesuai SPM	Chi-Square	OR						
Jenis Resep	Total (n=79)	Sesuai SPM (n=42)	Tidak Sesuai SPM (n=37)	Chi-Square (p)	OR (CI 95%)	Jumlah SDM					
						≤ 5	197	122	75	7.56	1.58
Jenis Obat	Total (n=79)	Sesuai SPM (n=42)	Tidak Sesuai SPM (n=37)	Chi-Square (p)	OR (CI 95%)	Waktu Kedatangan Resep					
						≤ 5	197	122	75	7.56	1.58
Jumlah Item Obat	Total (n=79)	Sesuai SPM (n=42)	Tidak Sesuai SPM (n=37)	Chi-Square (p)	OR (CI 95%)	Waktu Kedatangan Resep					
						≤ 5	197	122	75	7.56	1.58
Jenis Resep	Total (n=79)	Sesuai SPM (n=42)	Tidak Sesuai SPM (n=37)	Chi-Square (p)	OR (CI 95%)	Waktu Kedatangan Resep					
						≤ 5	197	122	75	7.56	1.58
Jenis Obat	Total (n=79)	Sesuai SPM (n=42)	Tidak Sesuai SPM (n=37)	Chi-Square (p)	OR (CI 95%)	Waktu Kedatangan Resep					
						≤ 5	197	122	75	7.56	1.58
Jumlah Item Obat	Total (n=79)	Sesuai SPM (n=42)	Tidak Sesuai SPM (n=37)	Chi-Square (p)	OR (CI 95%)	Waktu Kedatangan Resep					
						≤ 5	197	122	75	7.56	1.58

item	(73.1	(75.2	(70.7	6	5
	%)	%)	%)	(0.1	(0.91
> 5	215	106	109	55)*	8-
item	(26.9	(24.8	(29.3		1.71
	%)	%)	%)		7)
Jumlah SDM					
≤ 5	197	122	75	7.56	1.58
orang	(24.7	(28.6	(20.2	9	4
	%)	%)	%)	(0.0	(1.14
> 5	602	305	297	06)*	0-
orang	(75.3	(71.4	(79.8		2.20
	%)	%)	%)		1)
Waktu Kedatangan Resep					
Jam	327	135	192	32.8	0.43
Sibuk	(40.9	(31.6	(51.6	82	3
	%)	%)	%)	(0.0	(0.32
Jam	472	292	180	00)*	5-
Tidak	(59.1	(68.4	(48.4		0.57
Sibuk	%)	%)	%)		8)

* signifikan pada tingkat signifikansi 5%

Faktor yang memiliki hubungan signifikan dengan ketidaksesuaian waktu tunggu adalah jenis resep (p=0,011), jenis obat (p=0,017), jumlah SDM (p=0,006), dan waktu kedatangan resep (p<0,001). Sebaliknya, jumlah item obat dalam satu resep tidak berpengaruh secara signifikan terhadap waktu tunggu (p=0,155).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien JKN di Instalasi Farmasi RSI Sultan

Agung Banjarbaru masih melebihi standar yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM), dengan 46,6% resep tidak memenuhi standar. Hal ini menunjukkan adanya kendala dalam efisiensi pelayanan farmasi, yang berpotensi berdampak pada kepuasan pasien dan mutu layanan rumah sakit. Berdasarkan hasil analisis statistik, beberapa faktor ditemukan memiliki hubungan signifikan terhadap ketidakesesuaian waktu tunggu, yaitu jenis resep, jenis obat, jumlah SDM, dan waktu kedatangan resep, sementara jumlah item obat dalam satu resep tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.

A. Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Dalam penelitian ini, rata-rata waktu tunggu pelayanan resep adalah 49,4 menit, yang masih berada di atas batas standar yang ditetapkan pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (2008), yaitu ≤ 30 menit untuk obat jadi dan ≤ 60 menit untuk obat racikan. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan farmasi di rumah sakit ini masih menghadapi tantangan dalam efisiensi proses penyiapan obat. Temuan ini sejalan

dengan penelitian (Septini, 2011) di RSPAD Gatot Subroto, yang menemukan bahwa waktu tunggu rata-rata untuk resep obat non-racikan mencapai 39 menit dan untuk obat racikan 60 menit 4 detik, yang juga melampaui standar yang ditetapkan. Studi lain di RS Islam Sultan Agung Semarang menunjukkan bahwa waktu tunggu resep non-racikan mencapai 48 menit 90 detik, sementara untuk resep racikan 46 menit 54 detik (Purwandari et al., 2017). Dalam penelitian di RS Anna Medika, ditemukan bahwa pada jam sibuk, waktu tunggu resep obat jadi untuk pasien tunai rata-rata mencapai 41 menit 10 detik, sedangkan untuk pasien jaminan 44 menit 25 detik, yang juga tidak memenuhi SPM (Djadjang et al., 2019).

Tingginya waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSI Sultan Agung Banjarbaru dapat disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya beban kerja yang tinggi, keterbatasan jumlah tenaga farmasi, serta kurang optimalnya sistem informasi dalam mendukung pelayanan farmasi. Kondisi ini diperburuk dengan tingginya jumlah pasien JKN yang memerlukan pelayanan obat setiap harinya, sehingga berpotensi menimbulkan penumpukan pada jam-jam tertentu.

B. Faktor yang Berpengaruh terhadap Waktu Tunggu

Hasil penelitian ini menemukan bahwa beberapa faktor memiliki pengaruh yang signifikan terhadap waktu tunggu pelayanan resep, antara lain jenis resep, jenis obat, jumlah SDM, dan waktu kedatangan resep.

1. Jenis Resep

Jenis resep yang diberikan kepada pasien berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan resep. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa responden dengan resep racikan memiliki waktu tunggu yang lebih lama dibandingkan dengan resep obat jadi ($p=0,011$). Hal ini disebabkan oleh proses peracikan yang lebih kompleks, memerlukan pencampuran bahan aktif, serta pemeriksaan tambahan sebelum obat dapat diserahkan kepada pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Mulya et al. (2023) yang menunjukkan bahwa pasien dengan resep racikan cenderung mengalami keterlambatan dibandingkan dengan pasien yang menerima obat jadi. Dalam studi tersebut, ditemukan bahwa waktu tunggu rata-rata untuk resep racikan adalah 79,37 menit, sedangkan untuk obat jadi hanya 58,95 menit. Hal ini menunjukkan bahwa

peracikan obat memerlukan prosedur tambahan yang menyebabkan waktu tunggu lebih panjang.

2. Jenis Obat

Selain jenis resep, jenis obat juga berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan resep. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa resep obat kronis lebih berisiko mengalami keterlambatan dibandingkan dengan obat non-kronis ($p=0,017$). Hal ini disebabkan oleh prosedur tambahan yang harus dilakukan untuk pasien dengan penyakit kronis, seperti pemeriksaan ulang terhadap kepatuhan pasien dalam menggunakan obat sebelumnya serta sistem klaim yang lebih kompleks untuk pasien JKN. Hasil ini konsisten dengan penelitian Sari et al., (2021) di RS Anwar Medika, yang menunjukkan bahwa pasien dengan resep obat kronis sering mengalami waktu tunggu lebih lama karena memerlukan proses klaim ganda dan pemeriksaan tambahan sebelum obat dapat diserahkan. Studi ini menemukan bahwa rata-rata waktu tunggu untuk pasien dengan obat kronis adalah 30,9 menit, sedangkan untuk obat non-kronis hanya 18,7 menit, menunjukkan adanya perbedaan signifikan dalam waktu

pelayanan berdasarkan jenis obat yang diresepkan.

3. Jumlah SDM

Jumlah tenaga farmasi yang bertugas dalam satu shift juga berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan resep. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin banyak tenaga farmasi yang bertugas, semakin cepat proses pelayanan resep dapat diselesaikan ($p=0,006$). Hal ini sejalan dengan penelitian Mulyanti & Ilyas (2024), yang menemukan bahwa ketidakseimbangan antara jumlah tenaga farmasi dengan volume resep yang masuk menyebabkan peningkatan waktu tunggu pelayanan di rumah sakit swasta. Dalam studi mereka, ditemukan bahwa kurangnya jumlah tenaga farmasi pada jam-jam sibuk menyebabkan waktu tunggu meningkat secara signifikan, terutama dalam pelayanan pasien JKN yang membutuhkan prosedur administrasi tambahan.

Dalam konteks RSI Sultan Agung Banjarbaru, kurangnya jumlah tenaga farmasi pada jam-jam tertentu dapat menyebabkan penumpukan pasien yang membutuhkan pelayanan resep. Oleh karena itu, perlu dilakukan optimalisasi jadwal kerja tenaga farmasi untuk

menghindari keterlambatan dalam pelayanan, terutama pada jam-jam dengan volume pasien yang tinggi.

4. Waktu Kedatangan Resep

Faktor lain yang ditemukan berpengaruh terhadap waktu tunggu adalah waktu kedatangan resep ($p<0,001$). Resep yang masuk pada jam sibuk (14.00-17.00 WITA) lebih cenderung mengalami keterlambatan dibandingkan resep yang masuk di luar jam sibuk. Hal ini disebabkan oleh tingginya jumlah pasien yang datang secara bersamaan, sehingga meningkatkan beban kerja tenaga farmasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Yonrizon et al. (2023) di RS X Kota Pariaman, yang menemukan bahwa jumlah resep yang masuk bersamaan dalam periode tertentu meningkatkan beban kerja tenaga farmasi, sehingga waktu tunggu pelayanan resep meningkat. Dalam studi tersebut, ditemukan bahwa responden yang menerima resep pada jam sibuk mengalami keterlambatan lebih lama dibandingkan dengan pasien yang datang pada jam non-sibuk, yang menunjukkan adanya korelasi antara waktu kedatangan resep dan lama waktu pelayanan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menganalisis waktu tunggu pelayanan resep pasien JKN di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Banjarbaru serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep adalah 49,4 menit ($SD \pm 45,2$), untuk obat jadi 60 menit 45 detik dan untuk resep obat racikan 297 menit 87 detik di mana. 46,6% resep tidak memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan, yaitu ≤ 30 menit untuk obat jadi dan ≤ 60 menit untuk obat racikan.

Beberapa faktor ditemukan memiliki hubungan signifikan dengan ketidaksesuaian waktu tunggu pelayanan resep, yaitu jenis resep ($p=0,011$), jenis obat ($p=0,017$), jumlah SDM ($p=0,006$), dan waktu kedatangan resep ($p<0,001$). Jenis resep berpengaruh terhadap waktu tunggu karena obat racikan membutuhkan proses tambahan seperti pencampuran dan verifikasi dosis, sehingga memerlukan waktu lebih lama dibandingkan dengan obat jadi. Jenis obat juga memiliki peran dalam keterlambatan pelayanan, di mana pasien dengan resep obat kronis lebih berisiko mengalami keterlambatan dibandingkan dengan obat non-kronis

karena membutuhkan pemeriksaan tambahan dalam proses klaim. Jumlah tenaga farmasi yang bertugas berpengaruh terhadap waktu pelayanan resep, di mana jumlah SDM yang kurang menyebabkan peningkatan waktu tunggu. Selain itu, waktu kedatangan resep juga menjadi faktor penting, di mana responden yang datang pada jam sibuk memiliki risiko lebih tinggi mengalami keterlambatan dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSI Sultan Agung Banjarbaru belum sesuai dengan SPM yang ditetapkan oleh SK Menkes RI nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 dan masih memerlukan perbaikan dalam berbagai aspek, terutama dalam pengelolaan SDM, efisiensi proses pelayanan, serta optimalisasi sistem informasi farmasi, serta kelengkapan sarana prasarana guna memastikan waktu pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Untuk meningkatkan efisiensi pelayanan farmasi di RSI Sultan Agung Banjarbaru, diperlukan optimalisasi jumlah tenaga farmasi, penyederhanaan alur kerja, serta penguatan Sistem Informasi Manajemen

Rumah Sakit (SIMRS) untuk mempercepat verifikasi resep dan mengurangi waktu tunggu. Pengembangan sistem peresepana elektronik *user friendly* dan monitoring berkala juga penting untuk memastikan pelayanan sesuai standar. Selain itu, inovasi layanan antar obat yang sudah ada bisa dikemas lebih menarik dan terlihat jelas di promosi layanan sehingga pasien tertarik untuk menggunakannya. Dalam jangka panjang bisa dilakukan perencanaan anggaran untuk investasi mesin pengemas obat otomatis sehingga bisa mempercepat pelayanan dan mengurangi waktu tunggu. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pelayanan farmasi lebih cepat, efisien, dan meningkatkan kepuasan pasien.

PENUTUP

Penulis mengucapkan terima kasih kepada RSI Sultan Agung Banjarbaru, manajemen rumah sakit, Apoteker, tenaga farmasi, serta seluruh responden atas dukungan dan partisipasinya dalam penelitian ini. Penghargaan juga diberikan kepada dosen pembimbing, keluarga, dan rekan-rekan atas bimbingan serta motivasi yang diberikan. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan pelayanan farmasi dan peningkatan kualitas layanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Djadjang, D., Helnafiawati, P., & Rahardjo, D. D. T. (2019). Analisis pelaksanaan standar pelayanan minimal (spm) rumah sakit bidang farmasi di instalasi farmasi rumah sakit anna medika tahun 2018. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 3(1), 9–21.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. (2008).
- Mulyanti, R., & Ilyas, Y. (2024). ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT PASIEN RAWAT JALAN BPJS DI RUMAH SAKIT SWASTA: TINJAUAN LITERATUR. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(3), 8674–8682.
- Purwandari, N. K., Suryoputro, A., & Arso, S. P. (2017). Analisis waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Depo Farmasi Gedung MCEB RS Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(1), 103–110.
- Sari, E. D. M., Wahyuni, K. I., & Anindita, P. R. (2021). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan

Di Rumah Sakit Anwar Medika.
*Journal of Pharmacy Science and
Technology*, 1–8.

Septini, R. (2011). Analisis Waktu Tunggu
Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat
Jalan Di Yanmasum Farmasi RSPAD
Gatot Subroto. *Jakarta: Universitas
Indonesia*.

Yonrizon, Y., Fika, R., & Sari, A. S. R.
(2023). Analysis of waiting time for
prescription services at the
outpatient pharmacy installation of
hospital x Pariaman city. *Science
Midwifery*, 11(3), 507–516.