

## Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan Pada Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Harapan Bunda (RSHB) Kota Batam

Nur Wafiq Azizah<sup>1</sup>; Reny Haryani<sup>2</sup>; Desy Maniarti Gusmali<sup>3</sup>;  
Aprilya Sri Rachmayanti<sup>4</sup>; Nahrul Hasan<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Sarjana Farmasi Institut Kesehatan Mitra Bunda

<sup>2-5</sup> Program Studi Pendidikan Profesi Apoteker Institut Kesehatan Mitra Bunda

Address : Jl.Seraya No 1, Batam,Kepulauan Riau

Corresponding author : [nurwafiqazizah@gmail.com](mailto:nurwafiqazizah@gmail.com)

**Abstract:** *One of the Minimum Service Standards for hospital pharmacy is waiting time. Waiting time for drug service is the time from the patient submitting the prescription to receiving the drug. This study aims to analyze the accuracy of waiting time for non-recipe prescription services for BPJS patients at RSHB Pharmacy Batam City in accordance with Kepmenkes Number 129 / Menkes / SK / II / 2008 and determine the factors that cause the length of a prescription service process. This study used purposive sampling method for BPJS patients at RSHB Batam City. This research concludes with a sample size of 187 non-recipe prescriptions. The conclusion of this study is that the average prescription service time is 49.11 minutes, which means that the Batam City RSHB Pharmacy has not met the Minimum Hospital Service Standards*

**Keywords:** *Minimum Service Standards, Waiting Time, Non Concocted Drugs*

**Abstrak.** Salah satu Standar Pelayanan Minimal Farmasi rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan obat adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai menerima obat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ketepatan waktu tunggu pelayanan resep non racikan pada pasien BPJS di Apotek RSHB Kota Batam sesuai dengan Kepmenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 serta mengetahui faktor penyebab lamanya suatu proses pelayanan resep. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* terhadap pasien BPJS di RSHB Kota Batam. Penelitian dilakukan dengan jumlah sampel sebanyak 187 resep non racikan. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu diperoleh rata-rata waktu pelayanan resep yaitu 49,11 menit yang berarti Apotek RSHB Kota Batam belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

**Kata kunci:** Standar Pelayanan Minimal, Waktu Tunggu, Obat Non Racikan

### LATAR BELAKANG

Rumah Sakit adalah fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara perorangan yang meliputi pelayanan promotif, preventif, pengobatan, dan rehabilitasi yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2017). Standar pelayanan minimal diharapkan dapat terpenuhi untuk mencapai pelayanan yang paripurna diseluruh pelayanan di dalam rumah sakit. Standar pelayanan minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan kewilayahan wajib yang menjadi hak minimal setiap warga negara, dan juga merupakan spesifikasi teknis tentang standar pelayanan minimum yang akan diselenggarakan secara umum oleh badan-badan pelayanan publik (Kemenkes RI, 2016).

Salah satu faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan adalah waktu tunggu (Arfania *et al.*, 2022). Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien

Received Maret 30, 2023; Accepted April 12, 2023; Published Mei 30, 2023

\* Nur Wafiq Azizah, [nurwafiqazizah@gmail.com](mailto:nurwafiqazizah@gmail.com)

menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar yang ditetapkan Kementerian Kesehatan adalah  $\leq 30$  menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat racikan yaitu  $\leq 60$  menit (Kemenkes RI, 2008).

Penelitian yang dilakukan oleh (Karminingtyas *et al.*, 2022) di Instalasi Farmasi RSUD dr.Murjani dan Rumah Sakit Pratama Parenggean bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan BPJS yaitu resep non racikan 15,38 menit. Sama halnya dengan penelitian (Ayu Septi *et al.*, 2022) dimana waktu tunggu pelayanan resep non racikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum X Ubung Kota Denpasar rata-rata selama 5,49 menit. Penelitian yang dilakukan (Bachtiar *et al.*, 2022) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan obat adalah 29,20 menit untuk obat non racikan pasien BPJS. Penelitian yang dilakukan oleh (Endang, 2018) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara, yaitu rata-rata waktu tunggu resep obat non racikan sebesar 31,8 menit. Hal tersebut tentu saja dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dan akan berdampak pada kepuasan layanan rumah sakit secara umum. Menurut penelitian yang dilakukan (Bachrun, 2018) disebutkan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Hal tersebut sejalan dengan yang digambarkan pada penelitian (T. dan D. N. D. Amalia, 2022) bahwa dimensi kecepatan merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

Rumah sakit dituntut memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan merata kepada seluruh pasien tanpa melihat status sosial dan ekonomi. Tapi masih terdapat perbedaan pelayanan antara pasien pengguna BPJS dan pasien umum, tidak sedikit pasien pengguna BPJS dinomorduakan oleh pihak layanan kesehatan. Menurut penelitian yang dilakukan (Pertiwi, 2017) terdapat perbedaan yang signifikan antara pasien BPJS dengan umum.

Pasien BPJS mempunyai kepuasan yang lebih rendah dibanding yang umum, hal tersebut dikarenakan adanya pelayanan yang tidak efektif dan efisien.

Rumah Sakit Harapan Bunda (RSHB) merupakan salah satu pusat layanan kesehatan di kota Batam yang menjadi rujukan pelayanan kesehatan disekitarnya. Dari tahun ke tahun jumlah pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Harapan Bunda semakin meningkat, yang berarti meningkatnya kepadatan jumlah antrian pendaftaran di rumah sakit dan hal ini akan berdampak pada waktu tunggu pasien menjadi lama.

Berdasarkan teori dan data-data diatas dapat disimpulkan bahwa sampai saat ini belum ada penelitian tentang waktu tunggu pelayanan resep non racikan pasien BPJS di RSHB Kota Batam dan berdasarkan hasil observasi terlihat pasien yang menggunakan jasa pelayanan BPJS di RSHB Kota Batam masih banyak yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan resep obat, khususnya resep non racikan. Sehingga sebagian pasien banyak yang mengeluhkan lamanya pelayanan kefarmasian tersebut dan membuat banyaknya spekulasi dari pasien tentang letak titik lamanya suatu proses pelayanan resep.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis waktu tunggu resep non racikan pasien BPJS yang bertujuan untuk memperbaiki pelayanan kepada pasien BPJS atau untuk memahami permasalahan yang khusus berkaitan dengan pasien BPJS. Maka peneliti membatasi penelitian pada kelompok ini agar bisa lebih relevan. Namun bukan berarti pasien lainnya tidak penting atau relevan tetapi ini hanyalah keputusan metodologis yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian dan konteks yang ada. Penelitian ini menggunakan sampel resep non racikan karena pada resep non racikan lebih sederhana karena tidak melibatkan proses pencampuran atau pembuatan obat yang kompleks. Hal ini dapat mengurangi kompleksitas penelitian dan waktu yang diperlukan untuk mengumpulkan data. Selain itu resep non racikan lebih umum diberikan kepada pasien BPJS dibandingkan dengan resep racikan karena obat-obatan dalam bentuk ini lebih mudah dikeluarkan dan ditemukan di pelayanan kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS sehingga resep non racikan akan menjadi fokus yang lebih baik.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait analisis waktu tunggu pelayanan resep non racikan pasien BPJS. Harapannya hasil penelitian ini menjadi bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian observasional yang dilakukan dengan metode deskriptif.

### **Populasi**

Populasi merupakan keseluruhan objek penelitian atau objek yang akan diteliti (Notoatmodjo, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh resep non racikan yang masuk di Apotek RSHB Kota Batam.

### **Sampel**

Sampel merupakan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2018). Sampel pada penelitian ini adalah resep non racikan pasien BPJS.

Teknik pengumpulan sampel menggunakan *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono, 2008) *purposive sampling* adalah salah satu teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu. Penentuan besaran sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin. Rumus slovin biasa digunakan untuk menghitung dan menentukan sampel secara tepat ketika melakukan penelitian (Sugiyono, 2008).

$$n = \frac{N}{1+N(d^2)}$$

$$n = \frac{191}{1+191(0,1^2)}$$

$$n = \frac{191}{1+0,0191}$$

$$n = 187,42 \text{ (187 resep non racikan pasien BPJS)}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = Tingkat presisi yang dikehendaki (d = 0,01)

### **Kriteria Inklusi**

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap pasien (Notoatmodjo, 2018).

- a. Pasien BPJS dan pasien umum yang menebus obat di Apotek RSHB Kota Batam
- b. Pasien BPJS dan pasien umum yang bersedia menunggu hingga obat diterima
- c. Pasien BPJS dan pasien umum yang hanya menyerahkan satu lembar resep

### **Kriteria Eksklusi**

Kriteria eksklusi adalah kriteria atau ciri-ciri pasien yang tidak dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2018).

- a. Resep yang ditebus di Apotek RSHB Kota Batam namun merupakan resep titipan petugas atau karyawan
- b. Resep *cito*

### **Lokasi**

Penelitian ini dilakukan di Apotek RSHB Kota Batam.

### **Waktu**

Penelitian ini dilakukan selama 3 minggu pada tanggal 12 Juni 2023 s/d 28 Juni 2023 pada jam sibuk 10.00-14.00 WIB

## Variabel Penelitian

Variabel merupakan sebuah bentuk yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari secara seksama sehingga diperoleh informasi berupa data yang diolah dengan metode statistik sehingga didapatkan kesimpulan (Sujarweni, 2015). Variabel dalam penelitian ini adalah variabel terikat yaitu pelayanan resep dan variabel bebas yaitu waktu tunggu

## Analisa Data

Proses analisa data dilakukan dalam penelitian kuantitatif ini dengan menghitung rata-rata waktu tunggu pasien berdasarkan data observasi yang dikumpulkan dengan teknik analisis univariat (analisis deskriptif). Analisis univariat adalah pengukuran pengetahuan untuk analisis data yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian (Suharsimi, 2010). Pada penelitian ini data numerik didapat dari data total waktu tunggu, data numerik dihasilkan dari perhitungan nilai *mean*. Hasilnya akan disajikan dalam bentuk tabel berupa angka hasil rata-rata frekuensi waktu tunggu. Hasil wawancara yang diperoleh akan disajikan dalam bentuk narasi.

Rumus rata-rata (*Mean*) (Maftuhah, 2016):

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

Keterangan :

$\bar{X}$  = Waktu rata-rata

$\sum X$  = Jumlah waktu pelayanan

$N$  = Jumlah sampel

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Waktu Tunggu

#### Persentase kesesuaian waktu tunggu resep

Hasil penelitian tentang kesesuaian waktu tunggu resep dapat dilihat pada Tabel 1

**Tabel 1.**  
Persentase Kesesuaian Waktu Tunggu Resep

No	Resep	Jumlah	Persentase (%)
1	Non racikan pasien BPJS (n=187)		
	Sesuai	44	23,52
	Tidak sesuai	143	76,47

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 187 jumlah resep obat non racikan pasien BPJS yang sesuai sebanyak (23,52 %) dan waktu tunggu tidak sesuai sebanyak (76,47 %). Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  diterima, artinya waktu tunggu pelayanan resep non

racikan pasien BPJS di Apotek RSHB Kota Batam  $\geq$  30 menit belum sesuai dengan Kemenkes RI Tahun 2008.

### Persentase Lama Waktu Tunggu

Hasil penelitian tentang persentase lama waktu tunggu dapat dilihat pada Tabel 2

**Tabel 2.**

Persentase Lama Waktu Tunggu

No	Waktu Tunggu	Jumlah Resep	Persentase (%)
1	$\leq$ 15 Menit	5	2,67 %
2	15-30 Menit	39	20,86 %
3	30-45 Menit	68	36,36 %
4	45-60 Menit	23	12,30 %
5	$\geq$ 60 Menit	52	27,81 %

Berdasarkan Tabel 2 diatas terlihat bahwa dari 187 jumlah resep, terdapat 5 resep dengan waktu tunggu  $\leq$  15 menit (2,67%), 39 resep dengan waktu tunggu 15-30 menit (20,86%), 68 resep dengan waktu tunggu 30-45 menit (36,36%), 23 resep dengan waktu tunggu 45-60 menit (12,30%) dan 52 resep dengan waktu tunggu (27,81%).

### Rata-Rata Waktu Pelayanan

Hasil penelitian tentang rata-rata waktu tunggu pelayanan resep dapat dilihat pada tabel 3

**Tabel 3.**

Rata-Rata Waktu Pelayanan Resep

No	Resep	Rata-Rata Waktu Tunggu (Menit)
1	Non Racikan BPJS	49,11

Berdasarkan tabel 3 diatas terlihat bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan pasien BPJS di Apotek RSHB Kota Batam adalah 49,11 menit. Hal ini menyatakan bahwa Apotek RSHB Kota Batam belum memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit untuk resep non racikan  $\leq$  30 menit (Kemenkes RI, 2008).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Tomi *et al.*, 2019) bahwa waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di RSUD Kota Karawang tidak memenuhi SPM Farmasi, rata-rata waktu tunggu pelayanan obat non racikan adalah 58 menit 17 detik. Sama halnya dengan penelitian (Purwandari N.K *et al.*, 2017) bahwa waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan pasien BPJS di Depo Farmasi Gedung MCEB RS Islam Sultan Agung Kota Semarang juga tidak memenuhi SPM Farmasi, rata-rata waktu tunggu pelayanan obat non racikan adalah 51,73 menit.

### Hasil Wawancara

Hasil wawancara mendalam dengan Kepala Apotek RSHB Kota Batam dapat dilihat pada tabel 4

**Tabel 4.**  
Hasil Wawancara

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Berapakah jumlah pegawai yang terdapat dalam Apotek RSHB Kota Batam?	Sumber daya manusia (SDM) di Apotek RSHB berjumlah 33 SDM, yang terdiri dari 2 Apoteker rawat jalan, 1 Apoteker rawat inap dan 30 Tenaga Teknis Kefarmasian tetapi hanya 27 orang yang aktif untuk sekarang karena 3 orang sedang cuti Praktek Kerja Profesi Apoteker (PKPA).
2	Bagaimana pengaturan shift pada Apotek RSHB Kota Batam?	Sift dibagi menjadi 3 yaitu, sift pagi, sore dan malam. 1 orang TTK bagian penerimaan, 2 orang TTK bagian penginputan resep pasien BPJS, 1-2 orang TTK bagian pengambilan obat, 2 orang TTK bagian etiket, 1 orang TTK bagian pengecekan obat dan 1 orang Apoteker
3	Apakah sudah ada penelitian serupa terkait dengan waktu tunggu pelayanan resep di Apotek RSHB Kota Batam?	Belum ada
4	Berapakah jumlah rata-rata resep rawat jalan yang dilayani di Apotek RSHB Kota Batam dalam sehari?	300 resep
5	Berapakah jumlah rata-rata resep rawat jalan BPJS yang dilayani di Apotek RSHB Kota Batam dalam sehari?	250 resep
6	Bagaimana alur penerimaan resep rawat jalan BPJS yang dilakukan di Apotek RSHB Kota Batam?	Pasien datang membawa resep lalu resep diterima petugas dibagian penerimaan resep, keluar nomor antrian lalu petugas melakukan penginputan kesistem setelah diinput diprint kemudian diserahkan kepada petugas yang bertugas mengambil obat, setelah diambil diberikan kepada petugas yang bertugas membuat etiket dari sistem setelah selesai diserahkan kepada petugas bagian pengecekan untuk dicek ulang kelengkapan dan kesesuaian resep kemudian setelah selesai obat tersebut diserahkan kepada apoteker, lalu apoteker menyerahkan obat serta PIO.
7	Bagaimana pembagian tugas dalam melakukan penerimaan resep di Apotek RSHB Kota Batam?	Pembagian tugas berdasarkan jenisnya, ada bagian penerimaan, petugas penginputan, pengambilan obat, petugas etiket, petugas pengecekan ulang dan petugas penyerahan
8	Pada hari apakah Apotek RSHB Kota Batam mengalami kepadatan dalam menerima resep rawat jalan BPJS?	Selasa, kamis dan sabtu
9	Pada tahap manakah proses pelayanan resep rawat jalan pasien BPJS yang memerlukan	Penginputan dan pembuatan etiket

No	Pertanyaan	Jawaban
	waktu lebih lama dibandingkan dengan proses lain?	
10	Apakah yang biasanya dikeluhkan pasien rawat jalan BPJS saat menunggu pelayanan resep di Apotek RSHB Kota Batam?	Pemberian obat yang lama
11	Bagaimana pembagian tenaga kerja pada setiap proses tahapan pelayanan resep?	Dibagi setiap shift 2 orang bertugas menginput, 1 orang bertugas mengambil obat, 2 orang bertugas menulis etiket, 1 orang bertugas mengecek ulang dan 1 orang bertugas memberikan obat dan PIO
12	Apakah status pendidikan terakhir masing-masing tenaga kefarmasian yang bekerja di Apotek RSHB Kota Batam?	Profesi Apoteker, S.Farm
13	Apakah terdapat tenaga kefarmasian yang pendidikan terakhirnya tidak sesuai kualifikasinya?	Tidak ada
14	Apakah dalam setiap proses pelayanan resep rawat jalan pasien BPJS terdapat kendala?	Ada
15	Jika terdapat kendala, apakah sudah ada solusi yang dapat mengatasinya?	Ada
16	Upaya apakah yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi?	Jika terdapat kendala dibagian sistem maka menghubungi bagian Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM RS), jika terdapat kendala dibagian resep yang menumpuk maka petugas yang lain datang membantu

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Apotek RSHB Kota Batam, penyebab dari tidak sesuainya waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan tersebut dikarenakan banyaknya resep yang tertumpuk pada proses penginputan data dan proses pemberian etiket. Hal ini terjadi karena kurangnya tenaga kerja sehingga mengakibatkan pelayanan *delay* terutama pada proses penulisan etiket. Sumber daya manusia (SDM) di Apotek RSHB Kota Batam terdapat 33 SDM yang terdiri dari 3 Apoteker dan 30 Tenaga Teknis Kefarmasian. Dari jumlah SDM tersebut jika disesuaikan dengan Permenkes Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, bahwa rumah sakit tipe C harus memiliki apoteker 8 yang terdiri dari 1 orang apoteker sebagai kepala instalasi farmasi rumah sakit, 2 orang apoteker rawat jalan, 4 orang apoteker rawat inap yang bertugas di Rumah Sakit tipe C. Maka hasil yang didapat adalah belum sesuai. Selanjutnya untuk tenaga kefarmasian yang



berjumlah 12 orang tetapi yang ada berjumlah 30 orang namun yang aktif 27 orang untuk sekarang karena 3 orang sedang cuti Praktek Kerja Profesi Apoteker (PKPA).

Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan yang mengakibatkan proses pelayanan kepada pasien tidak optimal sehingga menyebabkan *delay* terutama pada proses pemberian etiket. *Delay* disebabkan petugas belum mengerjakan resep karena petugas masih mengerjakan resep sebelumnya. Hal ini sejalan dengan penelitian (M. Amalia & Pratiwi, 2022) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu di Instalasi Farmasi RSUD Luwuk Banggai bahwa kurangnya SDM dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Dengan melakukan penambahan SDM bisa mengurangi waktu *delay*, selain melakukan penambahan SDM Rumah Sakit juga bisa mempertimbangkan mengatur jadwal shift agar pada jam sibuk menambahkan jumlah SDM untuk melakukan pelayanan khususnya pada proses pemberian etiket.

Menurut (Mulya et al., 2023) pengetahuan dan kemampuan dalam membaca resep juga sangat berpengaruh dalam kecepatan pelayanan, karena petugas harus menguasai dan paham terhadap penggunaan obat sehingga akan mempercepat pelayanan obat. Namun selama ini belum ada pelatihan khusus untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam pelayanan. Hal ini diperjelas dengan hasil pengamatan dilapangan bahwa pada saat pemberiaan etiket, beberapa kali petugas kesulitan dalam membaca tulisan dari dokter penulis resep, sehingga harus bertanya pada petugas lain, hal tersebut tentu menjadi salah satu faktor penyebab lamanya proses pelayanan. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian (Fahrizal, 2016) tentang analisis pelaksanaan SPM di Instalasi Farmasi RSUD Muara Teweh yang menyatakan bahwa SDM yang kurang terampil akan menyebabkan pelayanan atau waktu tunggu pasien menjadi lama.

Apotek RSHB telah memiliki sarana dan prasarana serta peralatan yang lengkap untuk melakukan pelayanan resep. Selanjutnya Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM RS) untuk pelayanan resep sudah optimal untuk proses pelayanan resep. Hal ini diperjelas dengan hasil pengamatan bahwa SIM RS sudah mampu melihat stok obat yang tersedia sehingga bisa langsung mengetahui ketersediaan obat. Namun sering terjadi dilapangan, para pemegang masing-masing obat lupa untuk mencatat pengeluaran obat, sehingga obat sering habis saat diperlukan.

Standar pelayanan minimum farmasi secara keseluruhan sudah hampir dicapai oleh Apotek RSHB Kota Batam, namun yang menjadi tantangan terbesar berdasarkan kategori SPM farmasi adalah waktu tunggu obat. Waktu tunggu pelayanan obat di Apotek RSHB Kota Batam mulai dari resep diterima oleh petugas sampai obat dapat diserahkan kepada pasien

masih tergolong cukup lama. Waktu tunggu pelayanan obat non racikan tidak hanya terjadi pada tahap etiket saja. Proses dari tahap ketahap mengalami waktu *delay* yang juga akan berpengaruh ketahap selanjutnya. Hasil observasi menjelaskan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan obat non racikan adalah 49 menit 11 detik. Banyak faktor yang mempengaruhi proses pelayanan obat seperti tenaga teknis kefarmasian yang masih kurang, standar prosedur yang belum dipahami oleh petugas karena belum disosialisasikan dengan baik, dan jam visite dokter spesialis yang mengakibatkan penumpukan resep di satu waktu.

Harapannya RSHB Kota Batam dapat mengatasi faktor-faktor yang menjadi penyebab lamanya waktu tunggu di Apotek RSHB Kota Batam, yaitu melakukan penambahan tenaga kerja yang disertai dengan pelatihan, mensosialisasikan semua ketentuan pelayanan yang ada di RSHB Kota Batam sehingga semua tahap proses pelayanan resep obat khususnya resep non racikan sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, dan RSHB Kota Batam khususnya Apotek RSHB Kota Batam dapat mencapai standar pelayanan minimum yang berlaku.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian analisis waktu tunggu pelayanan resep non racikan pada pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Harapan Bunda (RSHB) Kota Batam maka kesimpulan yang didapat yaitu :

1. Nilai rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan pasien BPJS sebesar 49,11 menit yang berarti menunjukkan hasil rata-rata di Apotek RSHB Kota Batam pada resep non racikan khususnya pasien BPJS belum sesuai standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh Kepmenkes No.129 Tahun 2008 yang mempunyai standar pelayanan minimal untuk resep non racikan  $\leq 30$  menit.
2. Faktor yang menghambat pelaksanaan standar pelayanan minimal farmasi rumah sakit pada aspek waktu tunggu pelayanan resep di Apotek RSHB Kota Batam adalah sumber daya manusia, adanya waktu delay.

## **SARAN**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Menambah jumlah tenaga teknis kefarmasian dan atau apoteker sesuai standar pelayanan minimal rumah sakit terutama di jam sibuk khususnya pada proses pemberian etiket.

2. Memberi label berisi standar waktu tunggu pelayanan resep pada ruang Apotek RSHB Kota Batam agar petugas selalu ingat dan diharapkan untuk bekerja untuk mencapai standar yang telah ditetapkan.
3. Melakukan evaluasi kinerja secara berkala sebagai bahan perbaikan dan koreksi bagi pihak rumah sakit

## DAFTAR REFERENSI

- Adisasmito, W. (2009). *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*. PT Raja Grafindo Persada.
- Amalia, M., & Pratiwi, E. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 1(1).
- Amalia, T. dan D. N. D. (2022). Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Obat Berdasarkan Tingkat Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Y. *Inkofar*, 6(1).
- Arfania, M., Fauziah, D. N., Mardiana, L. A., Farmasi, F., Buana, U., Karawang, P., & Barat, J. (2022). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Cikampek Utara. *Sains Dan Ilmu Farmasi*, 7(1), 44–53.
- Ayu Septi, N. L., Oviani, G. A., & Marangyana, I. G. B. I. (2022). *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD X Ubung*. 6(2), 88–92.
- Ayuningtyas. (2011). *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum di Depo Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Bhakti*. Universitas Indonesia.
- Bachrun, E. (2018). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Clara. *Global Health Science*, 3(3), 272–278.
- Bachtiar, A., Amelia, R., Hidayati, N. R., & Komariah, O. (2022). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon. *Medimuh: Jurnal Kesehatan Muhammadiyah*, 2(2).
- Bato, F. M. (2018). *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadi Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu*. Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang.
- Depkes RI. (2007). *Riset Kesehatan Dasar*. Jakarta : Departemen Kesehatan RI.
- Endang, S. . (2018). *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Innstalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara*. 44–48.
- Fahrizal. (2016). Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Muara Teweh Tahun 2016. *Tesis Fakultas Farmasu Universitas Setia Budi*, 1.

- 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>
- Karminingtyas, S. R., Rawandi, & Istiharyani, M. (2022). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep BPJS dan Non BPJS di Instalasi Farmasi Rumah Sakit. *Journal of Holistics and Health Sciences (JHHS)*, 4(2).
- Kemendes RI. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MenKes/SK/X/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta : Kemendes RI.
- Kemendes RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta : Kemendes RI.
- Kemendes RI. (2013). *Riset Kesehatan Dasar*. Jakarta : Kemendes RI.
- Kemendes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan No 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta : Kemendes RI.
- Kemendes RI. (2017). *Permenkes Nomer 34 Tahun 2017 tentang Akreditasi Rumah sakit*. Jakarta : Kemendes RI.
- Maftuhah, A. (2016). *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Depo Farmasi Rsud Gunung Jati Kota Cirebon Tahun 2016*. 39–44.
- Mulya, A., Ennimay, E., & Devis, Y. (2023). Analisa Faktor Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center. *JFIONline | Print ISSN 1412-1107 | e-ISSN 2355-696X*, 15(1). <https://doi.org/10.35617/jfionline.v15i1.141>
- Notoatmodjo. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. PT Rineka Cipta.
- Notoatmodjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. PT Rineka Cipta.
- Perpres RI. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan*.
- Pertiwi, A. (2017). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 18(2). <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4508>
- Purwandari N.K, Suryoputro A, & Arso S.P. (2017). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasienn Rawat Jalan di Depo Farmasi Gedung MCEB RS Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(1).