

Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racik dan Non Racik di Puskesmas : Studi Literatur

Alifia Salsabila Rizquita^{1*}, Ihsanti Dwi Rahayu¹, Ramadhan Triyandi¹, Rani Himayani¹

¹ Program Studi Farmasi, Jurusan Farmasi, Fakultas Kedokteran, Universitas Lampung, Indonesia

Alamat: JL. Prof. Dr. Ir. Sumantri Brojonegoro No. 1, Gedong Meneng, Kec. Rajabasa, Kota Bandar Lampung, Lampung 35143

*Korespondensi penulis: rizquitaalifia@email.com

Abstract. Prescription waiting time is a crucial aspect of pharmaceutical services at community health centers. Waiting time can impact patient satisfaction, thus impacting the quality of service at community health centers. The purpose of this article is to provide an overview of information regarding prescription waiting times for both compounded and non-compounded medications at community health centers. This article search included various publications on prescription waiting times at community health centers through Google Scholar using the Boolean Operator (AND, OR) method. The inclusion criteria for relevant articles were articles published between 2016 and 2026 and available in free full text. The selection of articles yielded nine journal articles that met the inclusion criteria. Of these nine articles, three indicated that the waiting time for prescription services for compounded and non-compounded medications was within the standard, and six stated that there were still waiting times for prescription services for compounded and non-compounded medications that did not meet the standard based on the Minister of Health Regulation or the relevant community health center.

Keywords: community health center, compounded drugs, non-compounded drugs, waiting time

Abstrak. Waktu tunggu pelayanan resep obat merupakan salah satu hal penting dalam pelayanan kefarmasian di puskesmas. Waktu tunggu dapat mempengaruhi kepuasan pasien ketika mendapatkan pelayanan, sehingga berdampak pada kualitas pelayanan di puskesmas. Tujuan dari penyusunan artikel ini adalah untuk memberikan gambaran terkait informasi pelayanan waktu tunggu resep obat racik dan non racik yang ada di puskesmas. Pencarian artikel ini mencakup berbagai publikasi mengenai waktu tunggu resep di puskesmas melalui *Google Scholar* dengan metode *Boolean Operator* (AND, OR). Kriteria inklusi dalam pencarian artikel yang relevan terdiri dari artikel yang dipublikasikan antara tahun 2016-2026 dan tersedia dalam *free full text*. Hasil seleksi artikel yang dilakukan, didapatkan 9 artikel jurnal yang memenuhi kriteria inklusi. Berdasarkan 9 artikel tersebut, sebanyak 3 artikel menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat racik atau non racik sudah sesuai standar, dan sebanyak 6 artikel menyatakan masih terdapat waktu tunggu pelayanan resep obat racik atau non racik yang belum sesuai standar berdasarkan Permenkes atau puskesmas terkait.

Kata kunci: obat non racik, obat racik, puskesmas, waktu tunggu

Received: January 23, 2026; Revised: January 26, 2026; Accepted: January 28, 2026; Online Available: January 30, 2026; Published: January 30, 2026;

*e-mail address: rizquitaalifia@email.com

1. LATAR BELAKANG

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat maupun individu. Pelayanan yang diberikan mencakup upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Untuk menunjang pelaksanaan fungsi tersebut, puskesmas perlu didukung oleh pelayanan kefarmasian yang bermutu.

Mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Pelayanan kefarmasian berperan penting sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menjamin penggunaan obat yang aman, efektif, dan rasional. Pelayanan yang optimal diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara menyeluruh (Kemenkes RI, 2016).

Waktu tunggu pelayanan resep obat menjadi salah satu indikator dalam pelayanan kefarmasian yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu pelayanan resep merupakan rentang waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan obat, dihitung mulai dari resep diterima oleh petugas farmasi sampai obat diberikan kepada pasien (Kemenkes RI,

2008). Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008, tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM), untuk waktu tunggu resep obat racik adalah ≤ 60 menit dan untuk waktu tunggu resep obat non racik adalah ≤ 30 menit. Waktu tunggu menjadi salah satu penyebab pasien mengeluh sehingga mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang didapatkan (Harahap *et al.*, 2025). Pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan akan berpikir kembali untuk melakukan pengobatan di puskesmas, sehingga hal tersebut dapat mengurangi jumlah kunjungan puskesmas. Ketidakpuasan yang dirasakan pasien juga dapat menilai pelayanan yang didapatkan kurang, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan puskesmas (Huwait *et al.*, 2023). Jika kondisi tersebut tidak diperbaiki, maka dapat menyebabkan rasa kecewa pasien terhadap pelayanan meningkat.

Diperlukan pengelolaan waktu tunggu pelayanan resep obat yang efisien untuk menjaga kualitas pelayanan di puskesmas tetap baik. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik diharapkan mampu meningkatkan kualitas hidup pasien serta kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan. Maka dari itu, kajian literatur ini bertujuan untuk

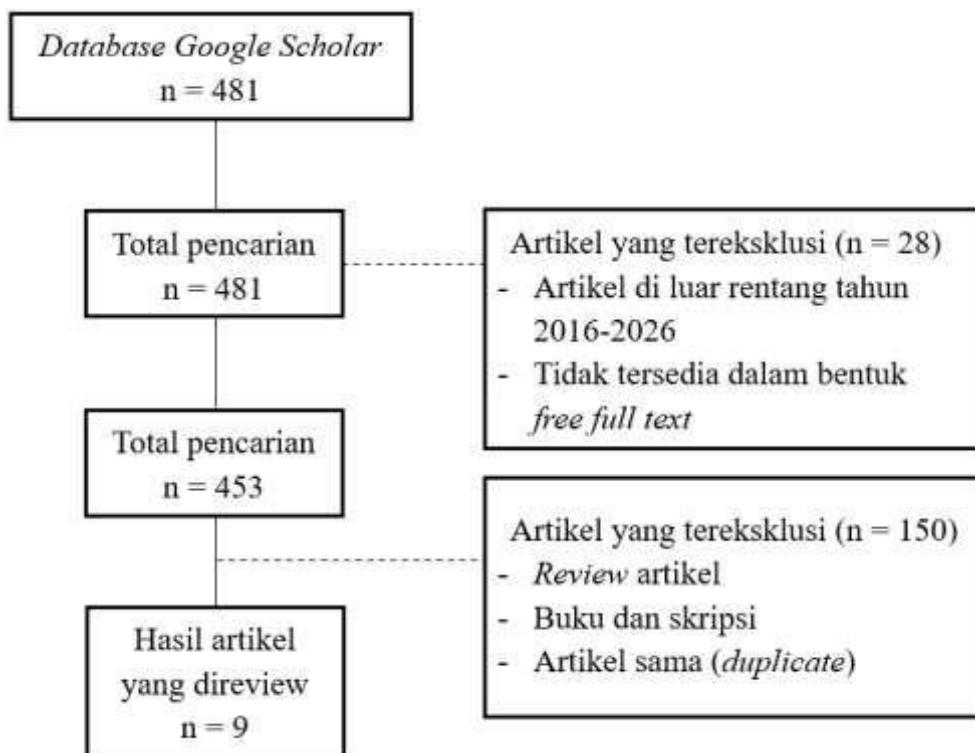
menyajikan informasi terkait pelayanan waktu tunggu resep obat racik dan non racik yang ada di puskesmas dengan merangkum temuan dari berbagai studi terdahulu, hal ini dijadikan sebagai landasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan khususnya di puskesmas.

2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam artikel penelitian ini adalah literature review, dimana informasi yang didapatkan bersumber dari beberapa artikel dengan menggunakan pencarian jurnal pada Google Scholar. Penelusuran dilakukan dengan menggunakan kata kunci "waktu tunggu" (racikan OR "non-racikan") resep puskesmas. Metode ini dimulai dengan mengumpulkan sumber informasi dari jurnal lalu membahas sumber yang ditemukan dan dianalisis. Kriteria inklusi artikel yang digunakan adalah artikel penelitian yang dipublikasikan 10 tahun terakhir yaitu antara tahun 2016-2026, artikel yang tersedia dalam bentuk free full text, dan artikel yang penelitiannya dilakukan di Indonesia yang relevan dengan topik. Adapun kriteria eksklusi yang terdiri dari artikel review, buku atau skripsi, dan artikel yang sama (duplicate). Hasil penelusuran literatur yang digunakan dalam penulisan artikel jurnal ini ditampilkan dalam Gambar 1.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang didapatkan berdasarkan pencarian dari Google Scholar, ditemukan sebanyak 481 artikel. Setelah dilakukan penyaringan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, didapatkan 9 artikel yang memenuhi kriteria inklusi untuk dibahas dalam penyusunan artikel review ini yang tercantum pada Tabel 1.



Gambar 1. Metode Pencarian Artikel Ilmiah

Tabel 1. Hasil Studi Waktu Tunggu Obat Racik dan Non Racik di Puskesmas

No	Judul Penelitian	Metode	Hasil Utama	Sumber
1	Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Batulicin	Deskriptif analitik, cross sectional, purposive sampling	Seluruh pelayanan resep racikan (100%) memenuhi standar. Rata-rata waktu tunggu 18,33 menit. Resep non racikan 93,1% sesuai standar dan 6,9% belum sesuai. Rata-rata waktu tunggu non racikan 9,36 menit.	Agustina & Rosita, 2025

2	Hubungan antara Waktu Tunggu dan Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Teras dan Puskesmas Sawit Boyolali	Deskriptif analitik dengan pendekatan cohort	95% responden memiliki waktu tunggu sesuai standar, 5% belum sesuai. Rata-rata durasi pelayanan resep non racikan 6,77 menit. Waktu pelayanan tercepat sekitar 1 menit dan terlama 40 menit.	Fauziah <i>et al.</i> , 2024
3	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Gambut	Penentuan sampel berdasarkan data periode Oktober–Desember 2019, rumus Lemeshow	Total sampel 169 resep (49 racikan, 120 non racikan). Rata-rata 1.217 resep/bulan. Pelayanan resep racikan dan non racikan sudah memenuhi standar waktu tunggu.	Prihandiwati <i>et al.</i> , 2020
4	Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kelayu Dalam	Eksperimental, pengumpulan data prospektif, non-probability purposive sampling	Dari 178 sampel: 14 resep racikan dan 164 non racikan. Sebanyak 143 resep (87,20%) sesuai standar waktu tunggu, 21 resep (12,80%) belum sesuai. Rata-rata waktu tunggu 5,459 menit.	Wahyuni <i>et al.</i> , 2019

5	Pengaruh Waktu Tunggu Pengambilan Obat terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kaladawa	Non-eksperimental, cross sectional, random sampling	Dari 99 resep: 68 resep jadi (68,7%) dan 31 racikan (31,3%). 83 resep (83,9%) sesuai standar. 16 resep (16,1%) tidak sesuai standar. Rata-rata waktu tunggu obat jadi 4,4 menit, racikan 6,9 menit.	Fahamsya <i>et al.</i> , 2023
6	Analisis Waktu Tunggu dan Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Resep di Puskesmas Kecamatan Jatinegara	Deskriptif analitik kuantitatif, simple random sampling	Total 385 resep: 353 non racikan (92%) dan 32 racikan (8%). Rata-rata waktu tunggu racikan 13,73 menit dan non racikan 20,14 menit. 97% sesuai standar, 3% tidak sesuai.	Nurhaliza <i>et al.</i> , 2025
7	Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Mamburungan Kota Tarakan	Deskriptif kuantitatif, purposive sampling	Total sampel 94 resep: 47 racikan dan 47 non racikan. Waktu tunggu racikan 10 menit (≤ 60 menit standar). Non racikan rata-rata 5 menit (≤ 30 menit standar).	Safitri <i>et al.</i> , 2024

8	Gambaran Waktu Tunggu dan Identifikasi Faktor yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat atas Resep Dokter di Puskesmas Kota Denpasar	Kualitatif deskriptif, survei dan observasi	424 resep diamati. Rata-rata waktu tunggu obat jadi 7,8 menit dan racikan 4,3 menit. Hanya 32,74% resep non racikan dan 7,96% racikan memenuhi standar waktu tunggu optimal.	Jaya & Dewi, 2018
9	Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Kecamatan Tapos Kota Depok Tahun 2019	Desain penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Jenis pendekatan yang dilakukan adalah studi kasus. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling yang terdiri dari 6 informan yaitu 1 kepala puskesmas, 1 Kepala Tata Usaha, 1 kepala Instalasi Farmasi dan 3 Asisten Apoteker. Teknik pengumpulan data menggunakan pedoman awancara	Dalam observasi waktu tunggu dilakukan selama 14 hari, jumlah resep yang diamati sebanyak 700 resep, terdiri dari 640 obat jadi dan 60 obat racikan. Dari 640 resep obat jadi yang diamati sebanyak 554 resep (86.5%) yang terselesaikan dengan waktu tunggu <15 menit dan 86 resep (13.4%) yang tidak terselesaikan dengan waktu tunggu > 15 menit.	Damayanti <i>et al.</i> , 2019

		mendalam serta observasi.	Sedangkan untuk resep obat racikan, dari 60 resep yang diamati sebanyak 51 resep (85%) yang terselesaikan dengan waktu tunggu <25 menit dan 9 resep (15%) yang tidak terselesaikan dengan waktu tunggu >25 menit	
--	--	---------------------------	--	--

Berdasarkan beberapa artikel yang telah direview, terdapat waktu tunggu pelayanan resep obat baik yang sudah sesuai dengan standar maupun yang masih belum sesuai dengan standar. Berdasarkan beberapa penelitian yang menyatakan waktu tunggu pelayanan resep baik obat racik maupun obat non racik, sudah sesuai dengan standar berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008, tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM), untuk waktu tunggu resep obat racik adalah ≤ 60 menit dan untuk waktu tunggu resep obat non racik adalah ≤ 30 menit. Beberapa penelitian menyatakan bahwa hasil waktu tunggu pelayanan resep obat racik dan non racik juga sudah sesuai standar SOP setiap puskesmas terkait.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Safitri (2024), menyatakan dari total 94 resep yang dari 47 resep non racikan (50%) dan 47 resep racikan (50%) semuanya sudah sesuai standar, rata-rata waktu tunggu resep obat racikan adalah 10 menit dan rata-rata waktu tunggu resep obat non racikan adalah 5 menit (Safitri *et al.*, 2024). Penelitian lainnya menyatakan hanya 32,74% dari resep non racikan yang memenuhi standar waktu tunggu optimal, dan 7,96% memenuhi standar resep racikan (Jaya & Dewi, 2018). Prihandiwati *et al.* (2020) di Puskesmas Gambut, dari total 169 resep yang terdiri dari 49 resep obat racikan (29%) dan 120 resep obat non racikan (71%). Berdasarkan standar SOP Puskesmas Gambut No.105/UKP/PKM-GBT/I/2017 untuk resep obat non racikan

≤ 20 menit dan resep obat racikan ≤ 25 menit. Sehingga hasil dari penelitian tersebut menyatakan, waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan semuanya sudah sesuai standar. Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu sehingga standar pelayanan minimal dapat tercapai yaitu tidak kekurangan tenaga kefarmasian, item obat dalam resep tidak banyak, penulisan resep rasional, tersedia alat penunjang resep racikan, dan stok obat lengkap (Prihandiwati *et al.*, 2020).

Beberapa penelitian juga menyatakan masih terdapat waktu tunggu pelayanan resep obat yang belum sesuai standar. Penelitian yang dilakukan oleh Agustina & Rosita (2025) menyatakan pada resep non-racikan 6,9% tidak sesuai standar pelayanan, dengan rerata waktu tunggu adalah 9,36 menit. Penelitian yang dilakukan Fauziah *et al.* (2024) menyatakan terdapat waktu tunggu yang tidak sesuai dengan standar sebanyak 5 resep (5%). Penelitian oleh Wahyuni *et al.* (2019) menyatakan waktu tunggu resep non racikan masih belum sesuai standar dari 164 resep, sebanyak 143 resep (87,20%) sudah sesuai standar sebanyak 21 resep (12,80%). Penelitian oleh Fahamsya *et al.* (2023) menyatakan terdapat 16 resep (16,1%) yang belum sesuai standar. Penelitian oleh Nurhaliza *et al.* (2025) juga masih terdapat resep yang belum sesuai standar sebanyak 11 resep obat non racikan (3%). Penelitian lain juga masih ada yang belum memenuhi standar sebanyak 86 resep jadi (13,4%) dan sebanyak 9 resep obat racikan (15%) (Damayanti *et al.*, 2019).

Beberapa faktor yang dapat menyebabkan waktu tunggu pelayanan resep obat tidak sesuai standar yaitu adanya delay yang dipengaruhi dari tahapan saat proses penyiapan obat seperti tahapan skrining resep. Tulisan pada resep yang sulit terbaca sehingga membutuhkan waktu untuk konfirmasi terkait resep kepada dokter penulis resep, stok obat yang kosong, jumlah petugas yang kurang memadai dan sarana serta prasarana penunjang pelayanan resep obat (Agustina & Rosita, 2025). Faktor lain yang dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep obat adalah jumlah item obat yang ada pada resep, semakin banyak jumlah item obat maka akan menambah waktu penyiapan obat (Astuti *et al.*, 2024).

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari pengkajian 9 artikel yang memenuhi kriteria inklusi, dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan waktu tunggu resep obat racik dan non racik secara keseluruhan sudah banyak yang memenuhi standar, baik standar dari Keputusan

129/Menkes/SK/II/2008 maupun standar yang ditetapkan masing-masing puskesmas terkait. Namun, masih terdapat pelayanan waktu tunggu baik dari resep obat racik maupun resep obat non racik yang belum sesuai standar.

DAFTAR REFERENSI

- Agustina, A. & Rosita, D (2025). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Batulicin. *Jurnal Farmasi Syifa*, 3(1), 38-42.
- Astuti, E. K. A., Ayun, S., & Farid, A. (2024). Waiting Time for Prescription Service on Social-Health-Insurance Patients at X Hospitals: Why Takes Too Long?. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 14(4), 231-239.
- Damayanti, A., Suci, P., & Rachma, H. (2019). Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Kecamatan Tapos Kota Depok Tahun 2019. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 3(2), 108-114.
- Fahamsya, A., Oktariani, P., Urviana, M., & Fika, R. (2023). Pengaruh Waktu Tunggu Pengambilan Obat Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kaladawa. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 1(1), 46-55.
- Fauziah, A. F., Hanugrah, A. C. S., & Joko, S. (2024). Hubungan Antara Waktu Tunggu dan Respon Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Teras dan Puskesmas Sawit Boyolali. *Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Umum*, 2(3), 96-102.
- Harahap, S. L., Nur, A., & Arifah, D. F. (2025). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian. *Jurnal Riset Ilmu Farmasi dan Kesehatan*, 3(3), 108-130.
- Huvaid, S. U., Nurmaines, A., & Evrinda, A. (2023). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Farmasi pada Pasien Rawat Jalan di RSI Siti Rahmah. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 19(2), 165-170
- Jaya, M. K. A. & Dewi, P. A. (2018). Gambaran Waktu Tunggu dan Identifikasi Faktor yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat Atas Resep Dokter di Puskesmas Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Medicamneto*, 4(2), 94-97.
- Kemenkes RI. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

- Kemenkes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Nurhaliza, S., Bunga, D., & Mutia, S. W. (2025). Analisis Waktu Tunggu dan Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Resep di Puskesmas Kecamatan Jatinegara. *Jurnal Farmasi Tinctura*, 7(1), 125-132.
- Prihandiwati, E., Normila, H., Mochammad, M. A. S., & Anna, K. S. (2020). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Gambut. *Jurnal Insan Farmasi Indonesia*, 3(2), 281-289.
- Safitri, N. S., Sari, W., & Irma, N. (2024). Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Mamburungan Kota Tarakan. *Journal Borneo*, 4(1), 21-27.
- Wahyuni, A., Mochammad, M. A. S., Novia, A., Anna, K. S., & Mawaddah. (2019). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kelayan Dalam. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*, 4(1), 225-233.