

## **Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Puskesmas Muara Satu Lhokseumawe**

### *Overview Of Waiting Time For Prescription Services At Puskesmas Muara Satu Lhokseumawe*

Adilla Syahira<sup>1</sup>, Meutia Zuhra<sup>1</sup>, Riri Safriani<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Prodi Diploma Tiga Farmasi, STIKes Muhammadiyah Lhokseumawe

Correspondence\*: [mzuhraa@gmail.com](mailto:mzuhraa@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Kementerian Kesehatan RI menetapkan standar waktu tunggu maksimal 30 menit untuk resep non-racikan dan 60 menit untuk resep racikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Muara Satu Kota Lhokseumawe serta kesesuaiannya dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pengambilan data secara observasi langsung pada 100 sampel resep, yang terdiri dari 73 resep non-racikan dan 27 resep racikan. Data diperoleh dengan mencatat waktu penerimaan resep dan waktu penyerahan obat, kemudian dihitung rata-rata waktu tunggu setiap kategori resep. Analisis dilakukan secara univariat untuk membandingkan hasil dengan standar waktu tunggu yang berlaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu resep non-racikan adalah 2 menit, sedangkan resep racikan 5 menit. Kedua hasil tersebut masih berada di bawah standar maksimal yang ditetapkan, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan resep di Puskesmas Muara Satu sudah sesuai dengan SOP internal dan SPM Kementerian Kesehatan. Faktor jumlah item obat terbukti mempengaruhi lamanya waktu tunggu, namun tetap dalam kategori sesuai standar. Dengan demikian, mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Muara Satu Kota Lhokseumawe telah memenuhi indikator pelayanan yang baik. diharapkan hasil penelitian ini dapat mendukung peningkatan dan informasi untuk mempertahankan kualitas pelayanan kefarmasian kepada masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Resep, Waktu Tunggu, Puskesmas, Kefarmasian

### **ABSTRACT**

*The Indonesian Ministry of Health has set a maximum waiting time of 30 minutes for non-compounded prescriptions and 60 minutes for compounded prescriptions. This study aims to determine the waiting time for prescription services at the Muara Satu Community Health Center in Lhokseumawe City and its compliance with the Standard Operating Procedures (SOP) and Minimum Service Standards (SPM). This study used a quantitative descriptive method with data collection through direct observation of 100 prescription samples, consisting of 73 non-compounded prescriptions and 27 compounded prescriptions. Data were obtained*

*by recording the time of prescription receipt and medication dispensing, then calculating the average waiting time for each prescription category. A univariate analysis was performed to compare the results with the applicable waiting time standards. The results showed that the average waiting time for non-compounded prescriptions was 2 minutes, while for compounded prescriptions it was 5 minutes. Both results are still below the maximum standards set, so it can be concluded that prescription services at the Muara Satu Community Health Center are in accordance with the internal SOP and SPM of the Ministry of Health. The number of medication items was proven to affect the length of waiting time, but it remained within the standard category. Thus, the quality of pharmaceutical services at the Muara Satu Community Health Center in Lhokseumawe City has met the indicators of good service. It is hoped that the results of this study can support improvements and provide information to maintain the quality of pharmaceutical services to the community.*

*Keywords: Prescription Services, Waiting Times, Health Centers, Pharmacy*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan, terutama di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas. Pelayanan ini mencakup pengelolaan resep dan penyerahan obat kepada pasien. Salah satu indikator mutu pelayanan kefarmasian adalah waktu tunggu pelayanan resep, yaitu durasi waktu yang dibutuhkan sejak pasien menyerahkan resep hingga obat diserahkan kembali. Standar Pelayanan Minimal (SPM) dari Kementerian Kesehatan menyebutkan bahwa waktu tunggu maksimal adalah 30 menit untuk resep non-racikan dan 60 menit untuk resep racikan (Kemenkes, 2016).

Menurut Jaya tahun 2021, Indikator yang menjadi standar dalam pelayanan kefarmasian, apabila waktu tunggu melampaui standar tersebut, maka hal ini dapat menurunkan kepuasan pasien, memperlama antrian, serta menjadi indikator buruknya manajemen sumber daya dan pelayanan. Penulisan-Penulisan sebelumnya menunjukkan bahwa masih banyak Puskesmas yang belum mampu memenuhi standar waktu tunggu tersebut secara konsisten.

Penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kota Denpasar mencatat bahwa dari 424 resep, hanya 32,7% resep non-racikan dan 7,96% resep racikan yang memenuhi standar waktu tunggu. Padahal rata-rata waktu tunggu tergolong cepat (4–7 menit), namun distribusi waktu tidak merata karena adanya antrian panjang pada jam sibuk. Faktor-faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu antara lain jumlah tenaga farmasi, sistem antrean yang masih manual, serta ketersediaan dan kelengkapan obat. dalam Penulisannya di Puskesmas Betoambari menyimpulkan bahwa faktor paling dominan adalah jumlah tenaga kefarmasian dan pengelolaan stok obat. (Amiruddin, E.E. dkk. (2021)

Penelitian lain oleh Kobi tahun 2021, Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kadipaten menunjukkan bahwa meskipun waktu tunggu rata-rata masih dalam batas SPM (7,41 menit untuk non-racikan dan 18,84 menit untuk racikan), terdapat ketidaksesuaian antara jam pelayanan dan beban kerja tenaga farmasi. Hal ini berdampak pada kualitas layanan.

Oleh karena itu, penting untuk dilakukan Penulisan lebih lanjut guna menggambarkan waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas dan menilai sejauh mana pelaksanaannya sudah sesuai dengan standar nasional. Hasilnya diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan layanan farmasi di tingkat primer (Suhaibah dkk, 2021).

Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menimbulkan ketidakpuasan, penurunan kepatuhan minum obat, hingga gangguan pada kesinambungan terapi Pemilihan topik ini dilatarbelakangi oleh fakta bahwa lama waktu tunggu masih menjadi salah satu keluhan utama pasien di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, termasuk Puskesmas. Selain itu, evaluasi waktu tunggu juga berfungsi sebagai alat manajemen mutu internal. Dengan melakukan pengukuran dan analisis terhadap waktu tunggu, Puskesmas dapat mengidentifikasi kendala dalam alur pelayanan farmasi, seperti keterbatasan sumber daya manusia, ketidakteraturan alur kerja, atau kurangnya fasilitas pendukung. (Azizah, S., & Wulandari, F. (2022).

Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu tunggu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai menerima obat. Waktu tunggu pelayanan farmasi terbagi menjadi dua, yaitu waktu tunggu pelayanan obat racikan dan waktu tunggu pelayanan obat non racikan. Waktu tunggu pelayanan obat racikan merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan dengan standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan yaitu  $\leq 60$  menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat non racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat non racikan yaitu  $\leq 30$  menit. (Kepmenkes, 2008).

Waktu tunggu pelayanan resep adalah rentang waktu yang dihitung sejak pasien menyerahkan resep ke bagian pelayanan farmasi hingga obat selesai disiapkan dan diserahkan kembali kepada pasien. Waktu ini mencerminkan efisiensi dan kualitas pelayanan kefarmasian, serta menjadi indikator penting dalam menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di fasilitas kesehatan seperti Puskesmas atau apotek rumah sakit. Menurut standar dari Kementerian Kesehatan, waktu tunggu pelayanan resep dibedakan menjadi dua kategori, yaitu resep non-racikan dengan waktu tunggu maksimal 15 menit, dan resep racikan dengan waktu tunggu maksimal 30 menit. Pengelolaan waktu tunggu yang baik menunjukkan sistem kerja yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan pasien, sekaligus mencegah penumpukan antrian dan meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian secara keseluruhan (Kemenkes RI, 2014)

Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes, 2009).

Puskesmas (singkatan dari *Pusat Kesehatan Masyarakat*) adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas merupakan ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, yang berada di bawah naungan Dinas

Kesehatan Kabupaten/Kota. Pelayanan yang diberikan di Puskesmas meliputi pelayanan rawat jalan, pelayanan kesehatan ibu dan anak, imunisasi, gizi, pengendalian penyakit, serta penyuluhan kesehatan masyarakat. Fungsi utama Puskesmas adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang terintegrasi dan berkesinambungan, termasuk pelayanan promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan penyakit), kuratif (pengobatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan), khususnya untuk masyarakat di tingkat kecamatan atau wilayah kerja tertentu. (Kemenkes, 2021).

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. Penelitian ini dilakukan untuk melihat Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Di Puskesmas Muara Satu, Kota Lhokseumawe. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh resep yang masuk ke ruang farmasi Puskesmas Muara Satu Lhokseumawe pada bulan Juni 2025 sebanyak 858 resep. Sampel dihitung menggunakan rumus slovin dengan hasil perhitungan 98 resep namun dibulatkan menjadi 100 resep, dari jumlah sampel tersebut dibagi dengan perbandingan 1:1 antara resep racikan dengan resep non racikan. Yang terdiri dari 27 resep racikan dan 73 resep non racikan. Teknik pengambilan sampel berdasarkan Random sampling yang di dasarkan pada kliteria inklusi dan esklsi. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Muara Satu Kota Lhokseumawe pada tanggal 5 - 12 Juni 2025. Data yang dikumpulkan bersumber dari Formulir waktu tunggu pelayanan resep racik dan juga non racik untuk mengetahui hasil berapa lama waktu tunggu resep dan sesuai sop yang telah ada di Puskesmas Muara Satu, Kota Lhokseumawe.

## **Analisis Data**

Analisa data menggunakan metode analisis univariat, hasil penelitian dapat menggambarkan rata-rata waktu tunggu resep, sebaran jumlah resep berdasarkan jenis, serta persentase distribusinya. Analisis ini sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin memberikan gambaran umum tentang waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Muara Satu Kota Lhokseumawe.

## **HASIL**

Puskesmas Muara Satu Kota Lhokseumawe beralamatkan di desa Blang Pulo Pelayanan kefarmasian di Puskemas Muara Satu Kota Lhokseumawe terdiri dari Pengelolaan Perbekalan Farmasi, Pelayanan Kefarmasian Komunitas dan Pelayanan Kefarmasian Klinis. Setiap kegiatan dalam pelayanan kefarmasian yang dilakukan berdasarka SOP yang disusun oleh penanggung jawab. Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas di Instalasi Farmasi Puskesmas Muara Satu terdiri dari Dua Apoteker, Satu Tenaga Vokasi Farmasi dan Dua Tenaga Teknis Kefarmasian. Dalam mengendalikan kualitas pelayanan kefarmasian dilakukan pengamatan waktu tunggu pasien menerima obat.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 resep, dari jumlah sampel tersebut dibagi dengan perbandingan 1:1 antara resep racikan dengan resep non racikan yang terdiri dari 73 resep non racikan dan 27 resep racikan. Penelitian

mengumpulkan suatu data dengan cara menghitung waktu tunggu pelayanan resep dengan mencatat jam datang (penerimaan resep) dan jam pulang (jam obat diserahkan).

Waktu tunggu pelayanan resep terbagi menjadi dua, yaitu waktu tunggu pelayanan resep racikan dan waktu tunggu pelayanan resep non racikan. Waktu tunggu pelayanan resep merupakan tenggang waktu mulai dan pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat dengan standar minimal yang ditetapkan langsung oleh Pukesmas Muara Satu Kota Lhokseumawe adalah untuk obat non racikan  $\leq 5$  menit dan obat racikan  $\leq 10$  menit.

Tabel 1. Hasil Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan dan resep non Racikan (n=100)

Jenis Resep	Jumlah Resep	Waktu Tunggu Resep Rata-rata (Menit)	Nilai Standar	Keterangan
Racikan	27	05	$\leq 10$	Sesuai
Non Racikan	73	02	$\leq 5$	Sesuai

Tabel 2. Jumlah Obat dalam Resep di Puskesmas (n=100)

Jenis Resep	Jumlah Resep	Persentase (%)
Racikan	27	27%
Non racikan	73	73%
Jumlah	100	100%

Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui bahwa rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep obat racikan 05 Menit sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep obat non racikan 02 Menit Dan Hasil tersebut dinyatakan sudah sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan di Pukesmas Muara Satu Kota Lhokseumawe.

Pada masing-masing resep waktu tunggu obat berbeda-beda sesuai dengan jumlah item obat yang diresepkan. Berikut rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan resep obat non racikan berdasarkan jumlah item obat. Waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan jumlah item obat dapat dilihat pada tabel 3 dan 4.

Tabel 3. Hasil Rata-rata Waktu Tunggu pelayanan Resep Racikan Berdasarkan Jumlah Item obat

Jumlah Item Obat	Jumlah Resep	Rata-rata Waktu Tunggu Menit
4-5	13	05
6-7	14	06
<b>Jumlah</b>	<b>27</b>	<b>08</b>

**Tabel 4. Hasil Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Non Racikan Berdasarkan Jumlah Item Obat**

Jumlah Item Obat	Jumlah Resep	Rata-rata Waktu Tunggu Menit
1-2	12	02
3-4	47	02
5-6	14	03
<b>Jumlah</b>	<b>73</b>	<b>05</b>

## PEMBAHASAN

Rata-rata waktu tunggu berdasarkan jumlah item obat yang diambil sebanyak 27 resep racikan dan 73 resep non racikan. Jumlah item obat terdiri 4-5 macam obat racikan sebanyak 13 resep dan resep non racikan 1-2 sebanyak 12 Resep, 6-7 macam obat resep racikan sebanyak 14 resep, dan resep non racikan 3-4 sebanyak 47 resep, 5-6 macam obat resep non racikan sebanyak 14 resep obat.

Hal ini sejalan dengan penelitian Prabandari Tahun 2019 bahwa rata-rata waktu tunggu obat racikan 10 menit dan obat non racikan 5 menit dari kedua hasil tersebut dikatakan sudah sesuai dengan Standar pelayanan minimal yang dipedomani oleh Puskesmas Harapan Bangsa Tegal dan telah disahkan oleh Kepala Pukesmas Harapan Bersama Tegal. Waktu tunggu pelayanan resep berbeda-beda sesuai dengan jumlah item obat yang diresepkan, semakin banyak jumlah item obat yang di resepkan maka semakin lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep.

Jumlah Obat didalam resep juga mempengaruhi waktu tunggu resep, menurut Darmayati tahun 2019 bahwa jumlah obat didalam resep sangat mempengaruhi waktu tunggu pasien dari kedua hasil tersebut sudah dikatakan sesuai menurut standar pelayanan minimal yang dipedomani oleh pukesmas kecamatan tapos kota depok.

Waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan lebih cepat dibandingkan dengan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan karena pelayanan resep obat non racikan tidak melalui proses peracikan obat racikan membutuhkan waktu lebih lama pada saat proses peracikan obatnya karena resep obat racikan melalui beberapa proses mulaidari perhitungan dosis,penimbangan bahan dan proses peracikan baik sediaan puyer,kapsul dan sebagainya hal inilah yang menyebabkan waktu tunggu pelayanan menjadi lebih lama. Dari banyaknya peresepan obat maka akan ada penyebabnya jika terlalu banyak atau terlalu sering mengkonsumsi obat-obatan akan ada resistensi obat apabila obat seperti antibiotik tidak diminum tuntas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diruang farmasi Pukesmas Muara Satu Kota Lhokseumawe, bahwa waktu tunggu pelayanan resep di Pukesmas Muara Satu Kota Lhokseumawe sudah sesuai dengan standar Pelayanan minimal baik resep racikan maupun resep non racikan. Dikatakan sesuai apabila rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan ( $\leq 10$  menit) dan

Jurnal Assyifa' Ilmu Kesehatan, Vol. 10. No.2 (2025) Juli-Desember 2025  
resep non racikan ( $\leq 5$  Menit) waktu pelayanan resep racika adalah 00.08 Menit Sesuai dengan SOP yang ditetapkan di Puskesmas Muara Satu Kota Lhokseumawe ( $\leq 10$  Menit) dan resep non racikan adalah 00.05 Menit Sesuai dengan SOP yang ditetapkan di Puskesmas Muara Satu Kota Lhokseumawe ( $\leq 5$  Menit).

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa di Puskesmas Muara Satu Kota Lhokseumawe, waktu tunggu pelayanan resep sudah sesuai dengan SOP Instalasi Farmasi Puskesmas Muara Satu, yaitu waktu pelayanan resep racikan adalah 08 Menit Sesuai dengan SOP ( $\leq 10$  Menit) dan resep non racikan adalah 05 Menit Sesuai dengan SOP ( $\leq 5$  Menit).

## **SARAN**

Seluruh Layanan Kesehatan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian Permenkes RI no 192 tahun 2008, khususnya waktu tunggu obat, karena sangat mempengaruhi kepuasan pasien dan berdampak kepada kepatuhan berobat pasien.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Kementerian Kesehatan RI. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta: Kemenkes RI; 2016.
- Jaya, M.K.A. & Apsari, D.P. (2021). Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Obat atas Resep di Puskesmas Kota Denpasar. *Jurnal Medicamento*.
- Amiruddin, E.E. dkk. (2021). Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Resep Rawat Jalan di Puskesmas Betoambari. *Salnesia Journal*.
- Kobi,A. (2021). Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Kadipaten. *STFI Repository*.
- Suhaibah dkk. (2021). Gambaran Pelayanan Resep di Puskesmas Margadana, Tegal. *Poltekkes Tegal*.
- Azizah, S., & Wulandari, F. (2022). Evaluasi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Puskesmas Sungai Besar. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 10(1), 45–51.
- Nurkumalasari, I., et al. (2018). Analisis waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas dengan pendekatan mutu pelayanan. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 6(2), 134–140.
- Departemen Kesehatan RI. (2008). *Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta: Depkes RI.
- Fitriani, D. et al. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*,
- Departemen kesehatan 2009. Undang-undang RI Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah sakit,Departemen Kesehatan RI, Jakarta.

- Jurnal Assyifa' Ilmu Kesehatan, Vol. 10. No.2 (2025) Juli-Desember 2025
- Peraturan Menteri Kesehatan 2016. Peraturan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.
- Departemen Kesehatan RI. (2008). *Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta: Depkes RI.
- Departemen Kesehatan RI, 2004. Keputusan Menteri Kesehatan RINo.128/MENKES/PER/II/2004 Tentang Puskesmas. Jakarta
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*
- Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI. (2018). *Laporan Nasional Riskesdas 2018*.
- Depkes RI. (2008). *Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan RI. (2016). *Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*.
- Kementerian Kesehatan RI. (2014). *Petunjuk Teknis Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.