

ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT PASIEN RAWAT JALAN BPJS DI RUMAH SAKIT SWASTA : TINJAUAN LITERATUR

Risna Mulyanti^{1*}, Yaslis Ilyas²

Program Pasca Sarjana Kajian Administrasi Rumah Sakit, Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia¹

Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia²

*Corresponding Author : risnamulyanti@gmail.com

ABSTRAK

Berdasarkan data statistik, jumlah peserta JKN sudah mencapai 96% dibandingkan dengan jumlah penduduk Indonesia di tahun 2024. Sekitar 64% rumah sakit swasta di Indonesia sudah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan di tahun 2024. Dari banyak penelitian yang telah dilakukan ditemukan masih banyak pelayanan farmasi yang masih belum memenuhi standar pelayanan minimal yang sudah ditetapkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan pasien BPJS di instalasi farmasi rumah sakit swasta. Penelitian ini menggunakan studi tinjauan literatur. Penelusuran jurnal diperoleh melalui *google scholar* dan *researchgate* mulai tahun 2021 sampai tahun 2024. Terdapat 7 artikel yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil *literature review* yang telah dilakukan didapatkan bahwa 3 artikel sudah memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit dan 4 artikel belum memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit. Faktor-faktor yang memengaruhi belum terpenuhinya standar pelayanan minimal rumah sakit di antaranya adalah persepsian masih dilakukan secara manual, pengaturan jadwal poliklinik spesialis secara bersamaan sehingga berdampak jumlah resep yang masuk ke Instalasi Farmasi, banyaknya jumlah resep pasien BPJS Prolanis dan belum terpenuhinya jumlah SDM sesuai dengan kebutuhan pelayanan di Instalasi Farmasi. Kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang kompeten di bidang farmasi juga menjadi kendala. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien, tetapi juga dapat meningkatkan risiko terjadinya kesalahan pengobatan.

Kata kunci : instalasi farmasi, kepuasan pasien, rawat jalan, waktu tunggu

ABSTRACT

Based on statistical data, the number of JKN participants has reached 96% compared to the total population of Indonesia in 2024. Approximately 64% of private hospitals in Indonesia will cooperate with BPJS Kesehatan in 2024. From many studies that have been conducted, it is found that many pharmaceutical services still do not meet the minimum service standards that have been set. The purpose of this study was to determine the factors that influence the waiting time for outpatient prescription services for BPJS patients in the pharmaceutical installation of private hospitals. This research used a literature review study. Journal searches were obtained through google scholar and researchgate from 2021 to 2024. There are 7 articles that meet the predetermined inclusion and exclusion criteria. Based on the results of the literature review that has been carried out, it is found that 3 articles have met the minimum hospital service standards and 4 articles have not met the minimum hospital service standards. Factors that influence the non-fulfillment of the minimum service standards of the hospital include prescribing is still done manually, setting specialist polyclinic schedules simultaneously so that it has an impact on the number of prescriptions that enter the Pharmacy Installation, the large number of prescriptions for BPJS Prolanis patients and the unfulfilled number of human resources in accordance with service needs in the Pharmacy Installation. The lack of competent human resources (HR) in the pharmaceutical field is also an obstacle. This condition not only has an impact on patient satisfaction, but can also increase the risk of medication errors.

Keywords : outpatient, patient satisfaction, pharmacy installation, waiting time

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 menyatakan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa maupun sosial dan bukan sekedar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif. Pelayanan kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan atau paliatif. Rumah Sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif dan atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.. (Undang-Undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, 2023)

Pemerintah menetapkan sistem jaminan kesehatan nasional untuk memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat sesuai dengan aturan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan membentuk sebuah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) untuk bertanggung jawab atas sistem tersebut. BPJS adalah badan hukum publik yang berfungsi untuk menyelenggarakan program jaminan sosial bagi seluruh penduduk Indonesia. BPJS terbagi menjadi dua yaitu, BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. (Indonesia, 2011)

Jumlah kepesertaan BPJS Kesehatan telah mencapai 96% dari total penduduk Indonesia di tahun 2024. BPJS mengharapkan rumah sakit pemerintah dan swasta semakin memudahkan masyarakat mengakses layanan kesehatan yang berkualitas. Seiring berjalannya waktu, kualitas pelayanan mengarah pada kepuasan pengguna layanan kesehatan, BPJS meminta rumah sakit pemerintah dan swasta semakin memudahkan masyarakat mengakses layanan kesehatan yang berkualitas. Semakin tinggi kualitas pelayanan medis maka semakin tinggi pula kepuasan pasien termasuk pasien pengguna BPJS. (Fahrozy, 2017)

Instalasi Farmasi Rumah Sakit merupakan salah satu dari banyak bagian atau divisi dari rumah sakit yang mempunyai pengaruh yang sangat besar pada perkembangan profesional rumah sakit dan juga terhadap ekonomi dan biaya operasional total rumah sakit, disebabkan hubungan timbal baliknya dengan dan saling tergantungnya pelayanan-pelayanan lain pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Instalasi Farmasi Rumah Sakit adalah satu-satunya bagian/divisi di rumah sakit yang bertanggung jawab penuh atas pengelolaan dan pengendalian seluruh sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lain yang beredar dan digunakan di rumah sakit.(Siregar & Amalia, 2004)

Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.(PerMenKes No. 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit, 2016) Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.(KEMENKES RI, n.d.)

Untuk tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu, rumah sakit diharapkan mampu memenuhi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 Tahun 2008 yaitu waktu tunggu pelayanan obat jadi sebesar ≤ 30 menit dan waktu tunggu pelayanan obat racikan sebesar ≤ 60 menit. Berdasarkan hasil penelitian beberapa jurnal di rumah sakit, didapatkan belum semua rumah sakit memenuhi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit di Farmasi untuk waktu tunggu pelayanan obat jadi dan waktu tunggu pelayanan obat racikan. Waktu tunggu pelayanan resep

dibagi menjadi 2 (dua) yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah dihitung mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah dihitung sejak pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan.(Amaiany, n.d.)

Pelayanan resep di Instalasi Farmasi sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi. Semakin cepat waktu tunggu, semakin puas pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi.(Ertavia, n.d.) Menurut Ike Nurjanah *et al*, setiap responden mengharapkan tidak membutuhkan waktu yang terlalu lama untuk menunggu obat karena bagi mereka waktu sangat berharga dan diharapkan pelayanan obat dapat dilakukan dengan cepat. (Nurjanah et al., 2016) Dalam konteks ini, kecepatan dalam memberikan obat dapat mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan responden terhadap pelayanan kesehatan. Kecepatan pemberian obat dapat mempengaruhi kepuasan responden, karena waktu yang berharga dan keamanan emosional perlu dijaga. Pasien yang menunggu obat dalam waktu lama mungkin mengalami stres dan kecemasan yang berlebihan. Oleh karena itu, kecepatan pemberian obat dapat berdampak pada keselamatan pasien secara keseluruhan. Ketika responden merasa layanan medis dapat diberikan dengan cepat dan akurat, maka kepercayaan mereka terhadap layanan tersebut semakin tinggi. Semakin tinggi sistem layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, semakin rendah sistem layanan, semakin rendah tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan. (Fahrozy, 2017)

Menurut penelitian yang dilakukan Habel Roy Sulo (2020), terdapat hubungan yang signifikan antara lama pelayanan resep dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS X Kota Samarinda. Kecepatan pemberian obat juga dapat mempengaruhi kepercayaan responden dan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Kecepatan pemberian obat dapat mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan responden terhadap pelayanan kesehatan dengan menjamin keamanan dan efektivitas obat serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai obat yang dipesan. (Roy Sulo, 2020)

Menurut penelitian yang dilakukan Nur Ayu Kastella, waktu tunggu dan komunikasi yang efektif secara bersamaan dapat memengaruhi kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Brimob Rumah Sakit Bhayangkara. (Kastella, 2019) Berdasarkan penelitian yang dilakukan Astin Ertavia, et.al (2022) didapatkan bahwa semakin cepat waktu tunggu maka semakin puas pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali. (Maharani & Mutmainah, 2022) Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan pasien BPJS Kesehatan di instalasi farmasi rumah sakit swasta.

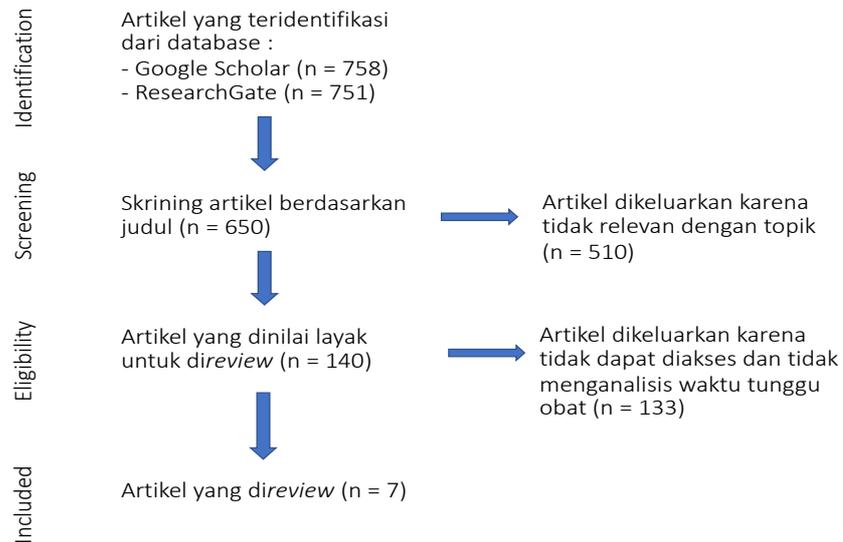
METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan bentuk *Literature Review*. Penelusuran jurnal dilakukan melalui dua *database* yaitu *Google Scholar* dan *ResearchGate*. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian artikel adalah “Waktu Tunggu, Rawat Jalan, Kepuasan Pasien, Instalasi Farmasi, *Pharmacy Service, Outpatients, Waiting Time Analysis, Patient Satisfaction, Hospital Pharmacy*”. Dilakukan pembatasan tahun penerbitan artikel dalam penelitian ini yaitu mulai dari tahun 2021 hingga tahun 2024. Kemudian dilakukan pembatasan pasien dan instansi yaitu pada pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Swasta.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah 1) Artikel memuat analisa waktu tunggu di instalasi farmasi rawat jalan pasien BPJS di rumah sakit swasta, 2) Artikel diterbitkan antara tahun 2021 sampai 2024, 3) Artikel ditulis dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris, 4) Artikel *Full-Text* dan *Open Access*. Sedangkan kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah 1) Artikel menjelaskan waktu tunggu di luar instalasi farmasi, 2) Artikel diterbitkan sebelum

tahun 2021, 3) Artikel tidak ditulis dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris, 4) Artikel tidak *Full-Text* dan tidak *Open Access*. Artikel yang sudah didapatkan tersebut masih diseleksi kembali dilihat dari ada atau tidaknya pembahasan mengenai analisa waktu tunggu obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit dan juga dilakukan pembatasan pada pasien BPJS di rumah sakit swasta.

HASIL



Gambar 1. Diagram PRISMA

HASIL

Tabel 1. Hasil *Literature Review* Waktu Tunggu Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit

No	Nama Peneliti	Tahun	Nama Jurnal	Judul Penelitian	Ringkasan Hasil Penelitian
1	Yonrizon, Renatalia Fika, Sister Septiani Ratna Sari	2023	Science Midwifery	Analysis of waiting time for prescription services at the outpatient pharmacy installation of hospital X Pariaman City	Rata-rata waktu tunggu yang diperoleh belum memenuhi SPM yang ditetapkan pemerintah (Rata-rata waktu tunggu untuk resep non racikan adalah 55,92 menit dan untuk resep racikan 61,23 menit). Faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep adalah shift petugas dan ketersediaan SDM rumah sakit
2	Dewy Resty Basuki, Esti Ambar	2023	Jurnal Farmasi Indonesia	Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep pada Pasien BPJS Rawat Jalan di IFRS X Mojokerto Periode Maret-April 2023	Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep non racikan selama 6,15 menit dan rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan selama 12,19 menit. Pelayanan resep telah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit
3	Nur Wafiq Azizah, Remy Haryani, Desy	2023	Jurnal Ilmu Farmasi dan Kesehatan	Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep	Rata-rata waktu pelayanan resep non racikan yaitu 49,11 menit yang berarti belum memenuhi SPM

	Maniarti, Aprilya Sri, Nahrul Hasan			Non Racikan Pada Pasien BPJS di Rumah Sakit Harapan Bunda Kota Batam	Rumah Sakit. Faktor yang menghambat pelaksanaan SPM pada aspek waktu tunggu obat adalah sumber daya manusia dan adanya waktu <i>delay</i> karena petugas masih mengerjakan resep sebelumnya.
4	Dwi Monika Ningrum, Denih Agus Setia P	2023	Sains Indonesiana ; Jurnal Ilmiah Nusantara	Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Pasien Umum dan Pasien BPJS di IFRS Islam Fatimah Cilacap	Waktu tunggu pelayanan sudah sesuai dengan SPM Rumah Sakit. Rata-rata waktu tunggu obat racikan adalah 34 menit dan untuk obat non racikan yaitu 30 menit.
5	Budi Setyorini, Dety Mulyanti	2023	Jurnal Riset dan Inovasi Manajemen	Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan di RSU Bella Bekasi	Waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi pasien rawat jalan BPJS RSU Bella untuk resep non racikan masih belum memenuhi standar, sedangkan untuk resep racikan sudah memenuhi standar minimal. Rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan adalah 49 menit dan untuk resep non racikan adalah 32 menit.
6	Ni Luh Ayu Septi, Gusti Ayu Oviani, IGB Indra M	2022	Jurnal Pharmactive	Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSU X Ubung	Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di RSU X Ubung telah memenuhi persyaratan sesuai SPM di rumah sakit. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep non racikan adalah 5,49 menit dan untuk resep racikan adalah 11,64 menit. Titik paling lama terjadi pada tahap penyerahan obat untuk resep non racikan dan tahap peracikan untuk resep racikan.
7	Arsyad Bachtiar, Renny Amelia, Nur Rahmi Hidayati, Oom Komariah	2022	Jurnal Medimuh	Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Mitra Plumbon Cirebon	Hasil penelitian didapatkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan obat adalah 29,20 menit untuk obat non racikan dan 61,58 menit untuk obat racikan. Rata-rata waktu tunggu obat non racikan sudah memenuhi standar, sedangkan untuk obat racikan tidak memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit. Faktor yang mempengaruhi adalah kurangnya SDM dan jam praktek dokter di poli yang bersamaan. Jumlah petugas tidak sebanding dengan jumlah resep yang masuk ke instalasi farmasi.

Dari hasil penelusuran didapatkan 1.509 artikel. Peneliti membatasi kembali sesuai dengan penelitian yaitu waktu tunggu obat di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit dan didapatkan 650 artikel. Kemudian peneliti membatasi dengan kategori artikel yang dipublikasikan mulai tahun 2021 hingga tahun 2024 sehingga didapat 140 artikel. Artikel yang

telah melalui tahapan seleksi lebih dalam dan digunakan dalam penelitian ini untuk dilakukan *review* berjumlah 7 artikel.

PEMBAHASAN

Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat. (KEMENKES RI, n.d.) Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit untuk pelayanan farmasi salah satunya adalah mengenai waktu tunggu pelayanan obat jadi dan waktu tunggu pelayanan obat racikan. Waktu tunggu adalah waktu di saat pasien menunggu obat yang diresepkan oleh dokter di Instalasi Farmasi. Waktu tunggu pelayanan farmasi terbagi menjadi dua yaitu waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racikan) dan waktu tunggu pelayanan obat racikan. Untuk waktu tunggu pelayanan obat jadi standarnya adalah ≤ 30 menit dan standar waktu tunggu untuk pelayanan obat racikan adalah ≤ 60 menit. Waktu tunggu pelayanan dimulai sejak pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi atau obat racikan.

Pelayanan resep racikan adalah pelayanan resep obat yang dilakukan melalui tahapan peracikan obat. Untuk pelayanan resep racikan ada tambahan proses yaitu peracikan obat yang kegiatannya meliputi perhitungan dosis obat, menimbang obat dan meracik obat yang dimulai dengan menjadikan satu dan menghaluskan obat menggunakan blender ataupun menggunakan mortar, sampai dikemas dalam sediaan kapsul/bungkus puyer. (Fitriah et al., 2019) Dari 3 artikel yang sudah memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit didapatkan bahwa peresepan secara elektronik (*online*) sangat membantu meningkatkan kecepatan pelayanan, baik di sisi dokter maupun instalasi farmasi. Adanya peresepan elektronik dapat mengurangi terjadinya *medication error* akibat resep tidak terbaca sehingga mengurangi waktu yang dibutuhkan petugas farmasi untuk melakukan konfirmasi resep ke dokter penulis resep. Adanya beberapa obat racikan yang sudah disiapkan sebelumnya oleh Instalasi Farmasi misalnya kapsul sesak atau nyeri juga sangat membantu meningkatkan kecepatan pelayanan obat racikan. Sarana dan prasarana seperti alat peracikan yang sudah menggunakan blender, serta alat press khusus untuk membungkus puyer juga sangat membantu meningkatkan kecepatan pelayanan obat racikan.

Dari 4 artikel yang belum memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit didapatkan peresepan yang dilakukan masih secara manual dimana dokter masih menuliskan resep di lembar resep. Hal ini akan berdampak di Instalasi Farmasi, dimana resep akan menumpuk banyak dan harus dilakukan input ulang resep ke SIMRS oleh petugas Instalasi Farmasi. Pengaturan jadwal poliklinik yang dibuka hampir bersamaan mengakibatkan jumlah resep yang masuk juga bersamaan ke Instalasi Farmasi dan menyebabkan terjadinya penumpukan resep. Banyaknya jumlah resep pasien BPJS Prolanis yang membutuhkan waktu lebih untuk proses penyiapan obat karena harus membutuhkan *double billing* obat di SIMRS dan aplikasi apotek online BPJS. Adanya polifarmasi dalam 1 lembar resep yang memerlukan waktu penyiapan obat lebih lama. Belum terpenuhinya jumlah SDM sesuai dengan kebutuhan pelayanan di Instalasi Farmasi juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan lambatnya pelayanan di Instalasi Farmasi.

Menurut Yonrizon, *et al* , salah satu faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep adalah shift petugas dan ketersediaan sumber daya manusia di rumah sakit. (Fika & Septiani Ratna Sari, 2023) Penelitian yang dilakukan (Wafiq Azizah Nur, et al., 2023) menyatakan bahwa penyebab dari tidak sesuainya waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan 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.(Wafiq Azizah et al., 2023) *Delay* disebabkan petugas belum mengerjakan resep karena petugas masih mengerjakan resep sebelumnya.

Hasil penelitian yang dilakukan (Ningrum, et al., 2023) faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pasien BPJS salah satunya adalah adanya poliklinik dokter spesialis yang dibuka bersamaan dan meningkatnya jumlah pasien BPJS Prolanis.(Ningrum et al., 2023) Penyiapan resep obat untuk pasien Prolanis BPJS membutuhkan waktu yang lebih lama lagi dibandingkan resep obat non Prolanis, karena adanya proses penginputan resep ke aplikasi Apotek Online milik BPJS yang harus diinput secara *real-time* oleh staf Instalasi Farmasi.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Setyorini Budi, et al., 2023) dimana belum terpenuhinya standar minimal untuk penyiapan resep non racikan untuk pasien BPJS, dimana untuk penginputan resep obat kronis harus menggunakan dua aplikasi yaitu aplikasi SIMRS dan aplikasi Apotek Online milik BPJS Kesehatan. Penginputan ke aplikasi milik Apotek Online harus dilakukan secara *real-time* dan hal ini sangat bergantung pada konektivitas jaringan internet yang ada di rumah sakit dan sangat mempengaruhi kecepatan pelayanan sehingga membutuhkan waktu pelayanan yang lebih lama, terutama pada jam sibuk dimana dokter spesialis praktek secara bersamaan.(Setyorini, 2023)

Penelitian yang dilakukan (Luh N, et al., 2022) sudah memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit. Hal ini salah satunya disebabkan karena sudah menggunakan sistem peresepan elektronik dan didukung sarana prasarana yang sudah modern untuk membantu mempersingkat pelayanan resep. Namun seringkali masih ditemui adanya *delay* pada proses pelayanan resep. Di saat dokter praktek menginput resep secara bersamaan ke SIMRS sehingga terjadi penumpukan resep. *Delay* juga terjadi pada tahap pengemasan, hal ini disebabkan karena jumlah petugas farmasi pada bagian pengemasan hanya satu orang saja, sedangkan proses pengemasan membutuhkan beberapa tahapan, dimulai dari penyiapan obat, pengemasan dan telaah obat pada sistem yang sudah disiapkan, Pada tahap validasi berkas dan penyerahan obat juga terjadi *delay*.(Luh et al., n.d.)

Hasil penelitian (Bachtiar, et al., 2022) didapatkan bahwa untuk resep racikan masih belum memenuhi standar yang ditetapkan. Salah satu faktor yang mempengaruhi adalah kurangnya sumber daya manusia dan jam praktek dokter di poli secara bersamaan sehingga menyebabkan banyak resep yang masuk bersamaan ke instalasi farmasi dan mengakibatkan terjadinya penumpukan resep. Jumlah petugas yang tidak sebanding dengan jumlah resep yang masuk mengakibatkan waktu tunggu pelayanan obat semakin memanjang.(Bachtiar et al., 2022)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil *literature review* yang dilakukan didapatkan bahwa 3 artikel sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit. Sedangkan 4 artikel belum memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit untuk waktu tunggu obat non racikan dan racikan. Faktor-faktor yang memengaruhi belum terpenuhinya standar pelayanan minimal rumah sakit di antaranya adalah peresepan masih dilakukan secara manual, pengaturan jadwal poliklinik spesialis secara bersamaan sehingga berdampak jumlah resep yang masuk ke Instalasi Farmasi, banyaknya jumlah resep pasien BPJS Prolanis dan belum terpenuhinya jumlah SDM sesuai dengan kebutuhan pelayanan di Instalasi Farmasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih atas dukungan, inspirasi dan bantuan kepada semua pihak dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amaiany, A. (n.d.). GAMBARAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT IF RAWAT JALAN RSUD KOTA BOGOR TAHUN 2018. 2018.
- Bachtiar, A., Amelia, R., Hidayati, R., & Komariah, O. (2022). *EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT MITRA PLUMBON CIREBON EVALUATION OF WAITING TIME FOR DRUG AT THE INSTALLATION OF MITRA PLUMBON HOSPITAL CIREBON*. 2(2).
- Ertavia, A. (n.d.). *HUBUNGAN ANTARA WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSUD PANDAN ARANG BOYOLALI*.
- Fahrozy, A. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan. *Psikoborneo*, 5(1), 117–121.
- Fika, R., & Septiani Ratna Sari, S. (2023). Science Midwifery Analysis of waiting time for prescription services at the outpatient pharmacy installation of hospital x Pariaman city. In *Science Midwifery* (Vol. 11, Issue 3). Online. www.midwifery.iocspublisher.orgJournalhomepage:www.midwifery.iocspublisher.org
- Fitriah, R., Therecella, G., Sinaga, A. R., Mardiaty, N., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Lestari, B. (2019). ANALYSIS OF WAITING TIME FOR CONCOTION AND NON CONCOTION PRESCRIPTION SERVICES IN OUTPATIENT UNIT PHARMACEUTICAL INSTALLATION HOSPITALS SUAKA INSAN BANJARMASIN. *Borneo Journal of Phamascientech*, 03(01).
- Indonesia. (2011). *UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39268>
- Kastella, N. A. (2019). Evaluasi Pelayanan Instalasi Farmasi Terhadap Waktu Tunggu Obat dan Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Kecepatan Pelayanan Resep Di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob tahun 2018. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 3(1), 74–84.
- KEMENKES RI. (n.d.). *KMK NO.129 TAHUN 2008 TTG STANDAR PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT*.
- Luh, N., Septi, A., Oviani, G. A., Bagus, G., Marangyana, I., Diploma, P. S., Akademi, F., Bintang, K., Denpasar, P., Gatot, J., Barat, S., 466a, N., Kaja, P., Utara, K. D., Denpasar, K., & -Indonesia, B. (n.d.). *ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP BPJS RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSU X UBUNG*. <https://s.id/jurnalpharmactive>
- Maharani, A. E., & Mutmainah, N. (2022). Hubungan Antara Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali. *UsadhaJournalofPharmacy*, 1, 13–25.
- Ningrum, D. M., Agus, D., & Permana, S. (2023). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Pasien Umum dan Pasien BPJS di Instalasi Farmasi RS Islam Fatimah Cilacap. *Sains Indonesiana*, 1(6).
- Nurjanah, I., Maramis, F. R. R., Engkeng, S., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2016). HUBUNGAN ANTARA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN KEPUASAN PASIEN DI APOTEK PELENGKAP KIMIA FARMA BLU PROF. DR. R.D. KANDOU MANADO. In *PHARMACONJurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT* (Vol. 5, Issue 1).
- PerMenKes No. 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit, KEMENKES (2016). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/114491/permenkes-no-72-tahun-2016>

- Roy Sulo, H. (2020). Hubungan Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda. *SainstechFarma*, 13(2), 73–79.
- Setyorini, B. (2023). *Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan Di RSU Bella Bekasi_2023*.
- Siregar, C., & Amalia, L. (2004). *FARMASI RUMAH SAKIT-TEORI & PENERAPAN*.
- Undang-Undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, Pub. L. No. 17 (2023). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/258028/uu-no-17-tahun-2023>
- Wafiq Azizah, N., Haryani, R., Maniarti Gusmali, D., Sri Rachmayanti, A., Hasan, N., Studi Sarjana Farmasi Institut Kesehatan Mitra Bunda, P., & Studi Pendidikan Profesi Apoteker Institut Kesehatan Mitra Bunda, P. (2023). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan 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>