

---

## Gambaran Waktu Tunggu Resep Rawat Jalan di Puskesmas Nagaswidak Palembang Tahun 2025

---

Received: 7 November 2025

Accepted: 6 Desember 2025

Publish online: 10 Desember 2025

Occa Putri<sup>1</sup>, Dani Prasetyo<sup>2</sup>, Hilda Muliana<sup>3</sup>, Nia Azzahra<sup>1</sup>

---

### Abstrak

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kefarmasian di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Waktu tunggu yang lama dapat menurunkan kepuasan pasien, menghambat kepatuhan penggunaan obat, serta mencerminkan rendahnya efisiensi pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Puskesmas Nagaswidak Kota Palembang. Penelitian menggunakan desain deskriptif kualitatif dengan pendekatan observasional. Sampel penelitian sebanyak 94 resep yang masuk selama Juni 2025, ditentukan menggunakan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan resep dan dianalisis secara univariat untuk menghitung rata-rata waktu tunggu serta distribusinya berdasarkan jenis resep, jumlah tenaga farmasi, dan ketersediaan obat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas resep rawat jalan adalah non-racikan (74,2%), sedangkan resep racikan sebesar 25,8%. Jumlah tenaga farmasi terdiri atas 1 apoteker (33,4%) dan 2 tenaga teknis kefarmasian (66,6%). Ketersediaan obat tercatat 100%, sehingga seluruh resep dapat dilayani. Rata-rata waktu tunggu resep non-racikan adalah 3,7 menit (standar  $\leq 10$  menit) dan resep racikan 12,1 menit (standar  $\leq 15$  menit). Kesimpulannya, waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Nagaswidak Kota Palembang masih sesuai dengan standar yang ditetapkan Kementerian Kesehatan. Faktor yang mendukung efisiensi pelayanan meliputi dominasi resep non-racikan, kecukupan tenaga farmasi, serta ketersediaan obat yang optimal.

**Kata kunci:** Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas, Resep Non Racikan, Resep Racikan, Waktu Tunggu

---

### Abstract

*Prescription waiting time is one of the key indicators of pharmaceutical service quality in primary healthcare facilities. Prolonged waiting times may reduce patient satisfaction, decrease medication adherence, and reflect inefficiency in service delivery. This study aimed to determine the average outpatient prescription waiting time at the Nagaswidak Community Health Center in Palembang and to identify the factors influencing it. This research employed a descriptive quantitative design with an observational approach. A total of 94 prescriptions collected between June 11 and July 11, 2025, were selected using Slovin's formula. Data were obtained through direct observation of the prescription service process and analyzed univariately to determine the average waiting time and its distribution based on prescription type, number of pharmacy personnel, and drug availability. The results showed that most outpatient prescriptions were non-compounded (74.2%), while compounded prescriptions accounted for 25.8%. The pharmacy workforce consisted of one pharmacist (33.4%) and two pharmacy technicians (66.6%). Drug availability reached 100%, ensuring that all prescriptions were served. The average waiting time for non-compounded prescriptions was 3.7 minutes (standard  $\leq 10$  minutes), while compounded prescriptions averaged 12.1 minutes (standard  $\leq 15$  minutes). In conclusion, prescription waiting times at the Nagaswidak Community Health Center met the standards set by the Ministry of Health. Factors supporting service efficiency included the predominance of non-compounded prescriptions, adequate pharmacy personnel, and optimal drug availability.*

**Key words:** Compounded Prescription, Community Health Center, Waiting Time, Non-Compounded Prescription, Pharmaceutical Services, Waiting Time

---

<sup>1</sup> Program Studi D3 Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Kader Bangsa, Palembang

<sup>2</sup> Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Kader Bangsa, Palembang

<sup>3</sup> Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Kedokteran, Universitas Batam, Kepulauan Riau

\* Koresponden: Sinta Livia ; e-mail: [occaputri727@gmail.com](mailto:occaputri727@gmail.com)

**PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki peran strategis sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan kesehatan bagi masyarakat. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas menjadi titik awal interaksi pasien dengan sistem kesehatan sekaligus rujukan utama dalam penanganan berbagai masalah kesehatan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan, kepercayaan, dan persepsi masyarakat terhadap mutu sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Dalam konteks pelayanan kefarmasian, salah satu indikator utama mutu layanan yang mudah diamati serta berdampak langsung terhadap pengalaman pasien adalah waktu tunggu pelayanan resep (Amiruddin et al., 2023). Waktu tunggu pelayanan resep mencerminkan kecepatan dan efisiensi tenaga farmasi dalam memberikan obat kepada pasien, yang diukur sejak resep diserahkan hingga obat diterima oleh pasien. Waktu tunggu yang ideal menurut standar yang ditetapkan oleh (Safitri et al., 2024). adalah maksimal 30 menit untuk resep non-racikan dan maksimal 60 menit untuk resep racikan.

Waktu tunggu yang terlalu lama tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien, tetapi juga dapat menurunkan kepatuhan dalam penggunaan obat. Pasien yang merasa terlalu lama menunggu berisiko menunda bahkan tidak mengambil obat sama sekali, yang pada akhirnya dapat memengaruhi keberhasilan terapi, memperburuk kondisi kesehatan, serta menimbulkan persepsi negatif terhadap mutu pelayanan Puskesmas (Candra Nurhayati 2021).

**METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan observasional yang bertujuan untuk menggambarkan waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Puskesmas Nagaswidak Kota Palembang pada bulan Juni 2025. Populasi penelitian mencakup seluruh resep pasien rawat jalan yang menebus obat pada periode tersebut, sedangkan sampel sebanyak 94 resep diperoleh

menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat akurasi 0,1 sehingga dianggap mampu mewakili keseluruhan populasi. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan resep, meliputi pencatatan jenis resep (racikan dan non-racikan), jumlah tenaga farmasi yang bertugas, serta kondisi ketersediaan obat saat pelayanan berlangsung. Waktu tunggu dicatat mulai dari saat resep diterima oleh petugas hingga obat selesai diserahkan kepada pasien. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif kuantitatif dengan menghitung distribusi frekuensi serta rata-rata waktu tunggu pelayanan resep. Hasil analisis waktu tunggu tersebut selanjutnya dibandingkan dengan standar pelayanan resep yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, yaitu waktu tunggu ≤30 menit untuk resep non-racikan dan ≤60 menit untuk resep racikan, guna menilai kesesuaian pelayanan dengan standar nasional yang berlaku.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil**

**Tabel 1. Jumlah Resep**

No	Jenis Resep	Jumlah	Persentase
1	Racikan	24	(25,8%)
2	Non Racikan	70	(74,2%)
3	Total	94	(100%)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada Juni 2025 terdapat 94 resep pasien rawat jalan di Puskesmas Nagaswidak Kota Palembang, dengan proporsi resep non-racikan yang lebih dominan (70 resep; 74,2%) dibandingkan resep racikan (24 resep; 25,8%), mencerminkan karakteristik pelayanan farmasi yang didominasi oleh terapi standar tanpa kebutuhan peracikan khusus.

**Tabel 2. Jumlah Tenaga Farmasi**

No	Tenaga farmasi	Jumlah	Persentase
1	Apoteker	1	(33,4%)
2	TTK	2	(66,6%)
3	Total	3	(100%)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga farmasi di Puskesmas Nagaswidak Kota Palembang terdiri atas satu apoteker (33,4%) dan

dua tenaga teknis kefarmasian (66,6%), sehingga total sumber daya kefarmasian berjumlah tiga orang yang berperan dalam memastikan kesinambungan dan mutu pelayanan farmasi.

**Tabel 3. Ketersediaan obat**

No	Ketersediaan obat	Jumlah	Persentase
1	Tersedia	94	100%
2	Tidak tersedia	0	0
3	Total	94	100%

Hasil penelitian diketahui dari total 94 resep rawat jalan yang dianalisis, seluruh resep dapat dilayani karena obat yang dibutuhkan tersedia Di Puskesmas Nagaswidak Kota Palembang.

**Tabel 4 Rata-Rata waktu tunggu**

Jenis Resep	Kategori waktu tunggu	Total waktu tunggu ( menit)	Jumlah resep	Rata rata waktu tunggu (menit)
Racikan	<15 menit	291	24	12,1
Non racikan	<10 menit	264	70	3,7

rata-rata waktu tunggu resep pasien rawat jalan di Puskesmas Nagaswidak Kota Palembang selama bulan juni 2025 menunjukkan bahwa pada resep racikan dengan kategori waktu tunggu <15 menit, total akumulasi waktu tunggu tercatat 287 menit untuk 24 resep, sehingga diperoleh rata-rata 12,1 menit per resep. sedangkan pada resep non racikan dengan kategori waktu tunggu <10 menit, total waktu tunggu yang diperoleh mencapai 264 menit dengan jumlah resep sebanyak 70 resep, menghasilkan rata-rata 3,7 menit per resep Waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Nagaswidak lebih cepat dibandingkan studi lain karena tingginya proporsi resep non-racikan, ketersediaan obat yang optimal, serta kecukupan tenaga kefarmasian yang mendukung alur pelayanan yang efisien.

**Pembahasan**

Hasil Penelitian ini memperlihatkan bahwa sebagian besar resep rawat jalan di Puskesmas Nagaswidak Kota Palembang merupakan resep non racikan (74,2%), sedangkan resep racikan hanya mencapai 25,8%. Temuan ini sejalan

dengan penelitian (Yuliana *et al.*, 2021) yang melaporkan bahwa resep non racikan lebih sering ditemui pada fasilitas kesehatan tingkat pertama karena proses penyiapannya relatif lebih singkat dibandingkan racikan. Hasil serupa juga ditunjukkan oleh penelitian (Pionita *et al.*, 2024) di Puskesmas Sebengkok Tarakan, dimana rata-rata waktu tunggu resep non racikan hanya sekitar 3 menit, sedangkan racikan 6 menit, keduanya masih sesuai dengan standar yang ditetapkan Permenkes Hal tersebut mengindikasikan bahwa dominasi resep non racikan berperan penting dalam mempercepat proses pelayanan dan mengefisienkan waktu tunggu pasien di Puskesmas (Safitri *et al.*, 2024).

Jumlah tenaga farmasi di Puskesmas Nagaswidak terdiri atas 1 orang apoteker (33,4%) dan 2 orang Tenaga Teknis Kefarmasian (66,6%) Jika dilihat dari proporsinya, jumlah tersebut tergolong terbatas, tetapi masih mampu menunjang kelancaran pelayanan resep. Sagita *et al.*, (2021), menyatakan bahwa kecukupan jumlah serta kompetensi tenaga farmasi merupakan faktor penting yang memengaruhi kecepatan pelayanan, khususnya pada periode pelayanan dengan beban pasien tinggi. Walaupun tenaga farmasi yang tersedia tidak banyak, penerapan sistem kerja yang efektif dan terorganisir tetap dapat menjaga mutu pelayanan.

Ketersediaan obat di Puskesmas Nagaswidak tercatat sangat baik, dimana seluruh resep (100%) dapat dilayani tanpa terjadi kekosongan stok, Kondisi ini menunjukkan hasil yang positif karena ketersediaan obat terbukti berperan penting dalam memengaruhi durasi waktu tunggu. Penelitian (Sasmitha, M. R., Suhadi, 2024) di Puskesmas Perumnas Kendari mengungkapkan bahwa ketersediaan stok obat memiliki hubungan langsung dengan waktu tunggu resep kekosongan obat dapat menyebabkan keterlambatan karena pasien harus menunggu keputusan dokter terkait substitusi maupun pembuatan salinan resep. Oleh sebab itu, keberhasilan Puskesmas Nagaswidak dalam menjamin ketersediaan obat menjadi faktor strategis dalam meningkatkan efisiensi pelayanan.

Rata-Rata waktu tunggu resep di Puskesmas Nagaswidak Kota Palembang menunjukkan nilai sebesar 12,1 menit untuk resep racikan dan 3,7 menit untuk resep non racikan.

Hasil ini sudah memenuhi standar yang ditetapkan dalam Permenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 mengenai pelayanan resep, di mana waktu tunggu untuk obat jadi (non racikan) ditetapkan  $\leq 30$  menit dan untuk obat racikan  $\leq 60$  menit. Bahkan jika merujuk pada indikator standar yang ditetapkan puskesmas Nagaswidak, yakni standar waktu tunggu resep non racikan  $\leq 10$  menit dan racikan  $\leq 15$  menit, hasil penelitian ini tetap menunjukkan kesesuaian dengan standar yang berlaku.

Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, temuan ini menunjukkan capaian waktu tunggu yang lebih baik. Penelitian (Yuliani & Letde, 2019) Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang melaporkan rata-rata waktu tunggu resep non racikan sebesar 11,38 menit dan resep racikan 13,45 menit. Dibandingkan dengan hasil tersebut, rata-rata waktu tunggu di Puskesmas Nagaswidak Kota Palembang lebih cepat, khususnya pada pelayanan resep non racikan yang hanya memerlukan 3,7 menit, jauh di bawah angka yang dilaporkan penelitian terdahulu.

Capaian waktu tunggu yang lebih cepat di Puskesmas Nagaswidak dibandingkan hasil studi lain kemungkinan disebabkan oleh kombinasi beberapa faktor struktural dan operasional. Dominasi resep non-racikan yang mencapai 74,2% secara signifikan memperpendek durasi pelayanan karena proses penyiapannya lebih sederhana dan tidak memerlukan tahapan peracikan yang memakan waktu. Selain itu, meskipun jumlah tenaga farmasi relatif terbatas, pembagian tugas yang jelas antara apoteker dan tenaga teknis kefarmasian memungkinkan alur kerja yang lebih efisien. Ketersediaan obat yang mencapai 100% juga menjadi faktor krusial, karena tidak ada waktu tambahan yang terbuang untuk mencari substitusi atau menunggu konfirmasi dokter akibat kekosongan stok. Beban resep yang relatif stabil serta alur pelayanan yang tidak kompleks semakin mempercepat proses penyelesaian resep. Sinergi faktor-faktor tersebut menjadikan kinerja waktu tunggu di Puskesmas Nagaswidak lebih optimal dibandingkan temuan penelitian sebelumnya di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

## KESIMPULAN

Mayoritas resep rawat jalan di Puskesmas Nagaswidak Kota Palembang pada Juni 2025, sebagian besar resep rawat jalan di Puskesmas Nagaswidak merupakan resep non-racikan (74,2%), dan didukung oleh satu apoteker serta dua tenaga teknis kefarmasian dengan ketersediaan obat yang terjaga 100%, sehingga proses pelayanan berlangsung efisien dan menghasilkan rata-rata waktu tunggu 12,1 menit untuk resep racikan dan 3,7 menit untuk non-racikan, yang keseluruhannya sesuai dengan standar Permenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin, E. E., Alfreda, V., & Meilani, N. (2023). Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Puskesmas Betoambari. *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 4(2), 144–150. <https://doi.org/10.36590/kepo.v4i2.694>
- Anggreni, N. K. L. (2021). Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan dan Non Racikan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar. *Jurnal Ilmiah Mahaganesa*, 10(10), 178–187.
- Candra Nurhayati, R., & Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Malahayati Koresponden penulis, P. (2021). Waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di instalasi farmasi Puskesmas Purbolinggo sebagai indikator standar pelayanan minimal puskesmas. *JOURNAL OF Pharmacy and Tropical Issues*, 1(4), 102–107. <http://e-jurnal.ipohrr.com/index.php/pti/article/view/107>
- Muti, S., Novrianti, I., & Ubrusun, J. (2024). Gambaran Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kota Tarakan Tahun 2024 An Overview of The Implementation of Pharmaceutical Service Standards at Puskesmas in Tarakan City in 2024. c.
- Pionita, N., Sari Wijayanti, & Irma Novrianti.

- (2024). Overview Of Waiting Times For Medicine Prescription Services At Sebengkok Health Center, Tarakan City. *Jurnal Farmasimed (Jfm)*, 6(2), 148–155. <https://doi.org/10.35451/jfm.v6i2.2063>
- Safitri, N. S., Wijayanti, S., & Novrianti, I. (2024). Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Mamburungan Kota Tarakan. *Journal Borneo*, 4(1), 21–29. <https://doi.org/10.57174/j.born.v4i1.128>
- Sagita, V. A., Sukmadryani, Y., Teknis, T., & Ttk, K. (2021). *Peran Tenaga Teknis Kefarmasian dalam Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kota Balikpapan sesuai Peraturan Menteri Kesehatan No . 74 Tahun 2016 Abstrak*. 74, 9–14.
- Sasmitha, M. R., Suhadi, dan J. (2024). Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Non Racikan Di Instalasi Farmasi Puskesmas Perumnas Kota Kendari Tahun 2024. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan*, 5(3), 359–368.
- Yuliana, D., Bayani, F., Bimmaharyanto, D. E., Amalia, L., Rahmat, S., Pomeistia, M., & Olivia, R. (2021). *Racikan Dan Non Racikan Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Program Studi Farmasi , Fakultas Kesehatan , Universitas Qamarul Huda Badaruddin , Indonesia Program Studi Farmasi , Fakultas Kesehatan , Universitas Bumigora , Indonesia* 9(2), 659–665.
- Yuliani, N. N., & Letde, V. (2019). Analysis of Waiting Time in Prescription Services at Pasir Panjang Health Centre. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 1(1), 45–52. <http://www.jurnalinovkebijakan.com/>