

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan  
Skripsi, Juni 2021  
Nopian Harysandy  
052191040

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN BPJS RAWAT  
JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. R.  
SOEDJONO SELONG**

**ABSTRAK**

**Latar belakang :** Waktu tunggu adalah masalah yang masih sering di jumpai pada pelayanan kesehatan, yang salah satunya bisa berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien, dengan standar untuk obat racikan  $\leq 30$  menit, sementara untuk obat racikan  $\leq 60$  menit, sehingga perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui waktu tunggu serta faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan resep obat racikan dan non racikan.

**Metode :** Penelitian dilakukan di IFRS Dr. R. Soedjono Selong menggunakan metode penelitian *Observasi deskriptif* dengan pendekatan *Cross sectional* dengan pengambilan data secara *Prospektif*. Teknik sampling yang digunakan *purposive sampling*. Analisis data menggunakan Rumus rata-rata (Mean) yaitu  $X = \Sigma X / N$ .

**Hasil :** Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan sebanyak 18,89 menit sedangkan untuk racikan sebanyak 40,24 menit. Faktor yang mempengaruhi di antaranya jumlah obat yang diresepkan, ketersediaan obat, alur pelayanan resep obat, untuk racikan 73 resep memenuhi standar (97,33%), 2 resep tidak sesuai standar (2,67%), sedangkan untuk non racikan 75 resep sesuai standar (91,50%), 7 resep tidak sesuai standar (8,50%).

**Kesimpulan :** Dilihat dari hasil rata-rata, waktu tunggu telah memenuhi standar pelayanan, namun bila di lihat dari tiap pelayanan resep masih ada beberapa yang belum memenuhi standar pelayanan, di karenakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi, diantaranya adalah jumlah obat yang diresepkan, ketersediaan obat dan alur pelayanan resep obat.

**Saran :** Menyediakan fasilitas dan sistem yang memadai untuk pemanggilan pengambilan obat pasien dan jika terjadi kekosongan obat baiknya di antisipasi dengan meminjam ke rumah sakit terdekat ataupun di ganti dengan obat yang golongan atau isinya sama.

**Kata Kunci :** Waktu tunggu, Resep obat, Pelayanan IFRS

Ngudi Waluyo University  
Study Program of Pharmacy, Faculty of Health  
Final Project, June 2021  
Nopian Harysandy  
052191040

**ANALYSIS ON WAITING TIME OF PRESCRIBED RECIPE SERVICE IN  
PATIENT OF OUTPATIENT BPJS AT PHARMACY INSTALLATION OF RSUD  
DR. R. SOEDJONO SELONG**

**ABSTRACT**

**Background :** Waiting time is a problem that is often encountered in health services, one of which can affect the level of patient satisfaction, so it is necessary to conduct research that aims to determine the waiting time and what factors affect the service of prescription and non-concoction drugs.

**Methods :** The research was conducted at the Pharmacy Installation of the Regional General Hospital Dr. R. Soedjono Selong used research method *descriptive observational* with approach *cross sectional* with data retrieval *prospective*. The sampling technique used was *purposive sampling* in which the sampling technique used the considerations made by the researcher with inclusion and exclusion criteria. Data analysis used the average formula (Mean)  $X = \Sigma X / N$ .

**Results :** The average waiting time for non-concoction recipe services is 18.89 minutes while for concoction it is 40.24 minutes. The influencing factors include the number of drugs prescribed, the availability of drugs, the flow of drug prescription services, for the concoction of 73 prescriptions that meet the standard (97.33%), 2 prescriptions do not meet the standard (2.67%), while for non-concoction 75 prescriptions are appropriate. standard (91.50%), 7 prescriptions were not up to standard (8.50%).

**Conclusion :** When viewed from the average results, the waiting time has met the service standard. However, when viewed from each patient service or prescription, there are still some that do not meet service standards, because there are several influencing factors, including the number of drugs prescribed, drug availability and drug prescription service flow.

**Suggestion :** Provide adequate facilities and systems for calling for patient medication and if there is a shortage of medication, it is better to anticipate it by borrowing it from the nearest hospital or replacing it with drugs of the same class or content.

**Keywords :** Waiting time, Prescription drugs, IFRS service